

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERAI DALAM KONTRAK  
PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG**  
**Studi Kasus: Kerugian Konsumem Atas Kehilangan Barang oleh Penyedia  
Layanan Jasa Anteraja**

**SKRIPSI**



Oleh:

**AHMAD HAIKAL AMRAN NASUTION**

No. Mahasiswa: 18410600

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2023**



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM  
KONTRAK PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG,  
STUDI KASUS: KERUGIAN KONSUMEN ATAS  
KEHILANGAN BARANG OLEH PENYEDIA  
LAYANAN JASA ANTERAJA**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran  
pada tanggal 28 Agustus 2023



Yogyakarta, 25 Juli 2023  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Ery Arifudin, S.H., M.H.



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM  
KONTRAK PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG,  
STUDI KASUS: KERUGIAN KONSUMEN ATAS  
KEHILANGAN BARANG OLEH PENYEDIA  
LAYANAN JASA ANTERAJA**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS  
Yogyakarta, 28 Agustus 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H.
2. Anggota : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.
3. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



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

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR**  
**MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **AHMAD HAIKAL AMRAN NASUTION**

NIM : **18410600**

Adalah benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK  
PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG**

Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji pada Ujian Tugas Akhir Pendadaran yang akan diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hasil tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa Karya Tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma- norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil Karya Tulis Ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan penjiplakan karya ilmiah (Plagiasi);

3. 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 menyakinkan 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 tandatanda 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.

Yogyakarta, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



**Ahmad Haikal Amran Nasution**

NIM: 18410600

## **CURRICULUM VITAE**

1. Nama Lengkap : Ahmad Haikal Amran Nasution
2. Tempat Lahir : Medan
3. Tanggal Lahir : 2 Februari 2000
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Perum Cendana Harapan Raya Blok E. No. 6, Tangkerang Timur, Tenayan Raya, Pekanbaru Riau
7. Alamat Asal : Perum Cendana Harapan Raya Blok E. No. 6, Tangkerang Timur, Tenayan Raya, Pekanbaru Riau
8. *E-mail* : 18410600@students.uii.ac.id
9. Identitas Orang Tua/Wali
  - a. Nama Ayah : Adi Arwinsyah  
Pekerjaan : Pensiunan
  - b. Nama Ibu : Nora Gusti  
Pekerjaan : ASN (Guru)
10. Riwayat Pendidikan
  - a. SD : SD Negeri 36 – Pekanbaru
  - b. SMP : SMP Negeri 4 – Pekanbaru
  - c. SMA : SMA Negeri 8 – Pekanbaru
11. Organisasi
  - a. Akademi Lembaga, Departemen Politik dan Jaringan, Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Periode 2018/2019
  - b. Fungsionaris, Departemen Politik dan Jaringan, Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Periode 2019/2020;
  - c. Kepala Unit, Unit Perguruan Tinggi dan Jaringan, Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Periode 2020/2021;

- d. Sekretaris Umum, Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Periode 2021/2022;
- e. Ketua Umum, Dewan Permusyawaratan Universitas Islam Indonesia, Periode 2021/2022;
- f. Sekretaris Bidang, Bidang Perguruan Tinggi, Jaringan dan Masyarakat, Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Yogyakarta, Periode 2023/2024.

12. Kepanitiaan

- a. *Organizing Committee* (Wali Jama'ah), Pesona Ta'aruf (PESTA) Universitas Islam Indonesia 2019;
- b. *Organizing Committee* (Wali Jama'ah), Pekan Raya dan Silaturahmi Perkenalan (PERADILAN) Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia 2019;
- c. *Steering Committee* (Komisi B), Pekan Raya dan Silaturahmi Perkenalan (PERADILAN) Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia 2020.
- d. *Liason Officer*, Musyawarah Nasional XVII Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) Badan Pengurus Pusat 2022.

13. Hobby : Musik, Olahraga

Yogyakarta, 28 November 2022

Yang bersangkutan,

**Ahmad Haikal Amran Nasution**

NIM : 18410600

**HALAMAN MOTTO**

*“Apa yang Melewatkanmu Tak Akan Pernah  
Menjadi Takdirmu, dan Apa yang Menjadi  
Takdirmu Tak Akan Pernah Melewatkanmu”  
- Ali Bin Abi Thalib*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini kupersembahkan kepada :*

*Mama & Ayah Tercinta,*

*Keluarga besar penulis,*

*Orang-orang terdekat penulis,*

*Sahabat-sahabat penulis,,*

*Bapak & Ibu Dosen Fakultas Hukum UII,*

*Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Hukum UII*

*Almamaterku, Kampus Perjuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb,*

Alhamdulillahirobbil'alamiin, dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat-Nya karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PENGIRIM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG, Studi Kasus: Kerugian Konsumen Atas Kehilangan Barang Oleh Penyediaan Layanan Jasa Anteraja”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan Skripsi disusun guna memperoleh Gelar Sarjana (Strata-1) Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan tantangan dan hambatan. Akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak, tantangan itu dapat teratasi. Maka dari itu izinkan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan hidayah serta karunia-Nya serta senantiasa telah membimbing penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini;
2. Rasulullah Muhammad SAW yang dengan penuh perjuangannya telah membawa risalah ilmu kepada umat manusia, sehingga kita terlepas dari zaman jahilliyah;
3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Islam Indonesia;
4. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;

5. Bapak Prof. Jawahir Thontowi, S.H., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan serta motivasinya dan senantiasa membimbing kepada penulis selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
6. Bapak Dr. Ery Arifudin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang bersedia dengan ikhlas dan sabar memberi masukan serta bimbingannya kepada penulis selama menyelesaikan penulisan Skripsi hingga terciptanya sebuah penelitian ini sebagai penutup masa kuliah Strata-1 di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang senantiasa memberikan ilmu kepada mahasiswa, serta selalu memberi dukungan untuk terus mengejar cita-cita dan menjadi insan yang berguna di masa mendatang;
8. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang dengan sabar melayani mahasiswa, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
9. Kedua orang tua penulis, Adi Arwinsyah dan Nora Gusti yang dengan penuh cinta dan kasih sayang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik itu dari segi moril dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studinya di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang, limpahan rezeki yang barokah, kebahagiaan dunia dan akhirat, serta selalu berada dalam lindungan dan ridho-Nya. Penulis mempersembahkan Skripsi ini khusus untuk kalian, karena tanpa kalian penulis tidak dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik;

10. Rekan seperjuangan penulis selama menempuh kuliah di Yogyakarta diantaranya Syahnan Fahri, Fariel Nabawi, Natasya Labita, Aditya Akbar Lubis, Fadel Roihan, Ahmad Qodri, Hadza Al-Falah, Rosalina Rizkhy, Abdan Syakura, Faiz Arrafi, Rochimin Kadir dan masih banyak lagi yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Yang sejak awal kuliah dengan hangat menerima kehadiran penulis diperantauan, tempat belajar dan berkembang penulis, menemani penulis baik saat senang maupun sedih, tempat berkeluh kesah, memberikan dukungan penuh selama proses *study* penulis salah satunya dalam penyusunan Skripsi ini, serta selalu kebersamai hari-hari penulis sampai pada titik dimana akan berpisah untuk menjemput takdirnya masing-masing;
11. Para kakak tingkat penulis diantaranya Muhammad Helmi, Faras Nabila, Kinan Putra, M. Yusril, Adjie Hari, Hasna Salsabila, yang senantiasa memberikan pengalaman, nasihat, saran serta masukan-masukan untuk menunjang proses perkuliahan penulis khususnya pada proses pengerjaan Skripsi ini;
12. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Hukum UII yang telah menjadi wadah berproses bagi penulis serta memberikan pengalaman yang luar biasa kepada penulis sehingga dapat tertanamnya nilai “etos perjuangan” dalam diri penulis.
13. Keluarga besar Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia (LEM FH UII), yang telah memberikan pengalaman dan sebagai wadah berproses bagi penulis;
14. Seluruh teman-teman Kelas G Semester 1 & 2 Tahun Ajaran 2018/2019 atas pengalaman dan berbagi ilmu yang sangat luar biasa;

15. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam skripsi ini, yang telah banyak membantu baik secara moril dan materil dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian tetap tertulis di dalam hati penulis.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Baik dalam segi kalimat maupun tata bahasanya serta isi yang berada didalamnya. Maka dari itu kritik serta saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan, serta menjadi referensi bagi kita sekalian.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 28 November 2022

Penulis,

**Ahmad Haikal Amran Nasution**

NIM: 18410600

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
--	-----



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
-------------------------------------	----

SURAT PERNYATAAN .....	ii
------------------------	----

CURRICULUM VITAE.....	vi
-----------------------	----

HALAMAN MOTTO .....	viii
---------------------	------

HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
---------------------------	----

KATA PENGANTAR .....	x
----------------------	---

DAFTAR ISI.....	xiv
-----------------	-----

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
-------------------------------	----------

A. Latar Belakang Masalah.....	2
--------------------------------	---

B. Rumusan Masalah .....	7
--------------------------	---

C. Tujuan Penelitian .....	7
----------------------------	---

D. Manfaat Penelitian .....	8
-----------------------------	---

E. Orisinalitas Penelitian .....	8
----------------------------------	---

F. Kerangka Teori .....	12
-------------------------	----

G. Metode Penelitian .....	20
----------------------------	----

H. Sistematika Penulisan .....	22
--------------------------------	----

<b>BAB II TINJAUAN TEORI PERJANJIAN, HUKUM</b>	
--	--

<b>PENGANGKUTAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>24</b>
---	-----------

A. Perjanjian .....	24
---------------------	----

1. Pengertian Perjanjian.....	24
2. Asas-asas Perjanjian .....	26
B. Hukum Pengangkutan .....	32
1. Pengetian Pengangkutan.....	32
2. Asas- Asas Hukum Pengangkutan .....	34
3. Jenis Pengangkutan .....	36
C. Perlindungan KONSUMEN.....	38
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	38
2. Asas-Asas Perlindungan Hukum.....	42
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG.....</b>	<b>46</b>
A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengirim Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Atau Paket Pada Jasa Pengiriman Anteraja .....	46
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Anteraja terhadap Pengirim Barang yang Mengalami Kerugian dari Barang atau Paket yang Hilang .....	63
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
A. Buku .....	79

B. Jurnal .....	82
C. Peraturan Perundang-Undangan.....	83
D. Data Elektronik .....	83
E. Sumber Lain .....	84



## Abstrak

*E-Commerce* sering digunakan untuk membeli kebutuhan keseharian, dalam jual beli online konsumen sangat memerlukan pihak jasa pengangkutan. Perjanjian pengiriman barang kerap terjadi perselisihan antara konsumen dengan pihak jasa pengangkut karena dicantumkan klausula eksonerasi yang menimbulkan kerugian. Penelitian fokus pada beberapa rumusan masalah yaitu, bentuk perlindungan hukum bagi pengirim terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang atau paket pada jasa pengangkut Anteraja; dan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengangkut Anteraja terhadap pengirim yang mengalami kerugian barang atau paket yang hilang. Penelitian ini bersifat hukum normatif, metode pendekatan perundang-undangan, konseptual dan kasus, sumber data yang digunakan adalah data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dengan menggunakan pengumpulan data primer dan sekunder. Metode analisis data dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa Perlindungan hukum konsumen atas adanya klausula eksonerasi, melanggar hak untuk mendapatkan informasi benar, jelas dari pelaku usaha dan pengalihan tanggungjawab yang dilakukan oleh pelaku usaha. Secara sepihak Pihak Anteraja membatalkan pesanan dengan “paket hilang diperjalanan”, kompensasi yang diberikan hanya 10 kali ongkos kirim sebesar dikarenakan adanya pengalihan tanggung jawab dan klausula eksonerasi. Adanya klausula eksonerasi maka perjanjian dapat batal demi hukum sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Perlindungan hukum dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif; dan bentuk tanggungjawab yang harus dilakukan yaitu pihak Anteraja harusnya tunduk kepada Pasal 19 ayat (2) UUPK, yaitu mengganti kerugian dengan nilai barang yang hilang karena sesuai dengan prinsip tanggungjawab mutlak dan tanggungjawab kesalahan.

**Kata Kunci:** *E-Commerce*, Klausul Eksonerasi, Perjanjian, Pengangkutan Barang, Perlindungan Hukum.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi dan internet yang berkembang membuat salah satu kegiatan seperti perdagangan dapat dilakukan dengan mudah, yang biasanya dilakukan dengan cara konvensional, yaitu bertemunya penjual dan pembeli secara langsung untuk melakukan transaksi jual beli. Kecepatan, kemudahan, dan murahnya biaya internet yang dikeluarkan menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakai internet, termasuk untuk melakukan transaksi.<sup>1</sup> Toko kecil dapat bersaing dikarenakan modal tidak lagi menjadi penentu utama dalam kegiatan komersil. Internet dapat membantu toko kecil dalam segi pemasaran dan promosi yang dilakukan, sehingga pemasaran dan promosi dapat dijangkau oleh masyarakat luas, yang tidak hanya bisa dilakukan secara kontak fisik secara langsung.

Penggunaan internet untuk aktivitas transaksi jual beli dikenal dengan istilah *Electronic Commerce (E-Commerce)*<sup>2</sup>. *E-Commerce* bisa diartikan sebagai proses perdagangan dengan memakai teknologi elektronik yang menggunakan internet antar perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran atau penjualan barang, service, jasa, dan informasi secara

---

<sup>1</sup>Imam, Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002, hal. 92

<sup>2</sup>Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 29 No. 1 Desember 2015.

elektronik.<sup>3</sup> Menurut Loudon, *E-Commerce* yaitu suatu proses transaksi yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dalam membeli dan menjual berbagai produk secara elektronik dari perusahaan lain dengan menggunakan komputer sebagai perantara transaksi yang dilakukan, sehingga transaksi tidak harus dilakukan dengan konvensional kembali.<sup>4</sup> Pandemi *Covid-19* membuat perkembangan *E-Commerce* semakin tinggi dan semakin banyaknya perusahaan yang dibangun untuk menciptakan *platform* belanja online dikarenakan tidak bisanya masyarakat keluar rumah dan mereka harus membeli kebutuhan dengan cara melakukan transaksi secara jarak jauh.

Dewasa ini *Electronic Commerce* atau sering disebut *E-Commerce* sudah sering digunakan banyak orang untuk membeli kebutuhan keseharian. Munculnya berbagai *platform E-Commerce* yang ada di Indonesia seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, JD ID, Blibli, dan banyak lagi. Dengan banyaknya *E-Commerce* yang ada, berdasarkan hasil survei oleh DataIndonesia.id, Shopee menjadi *E-Commerce* yang paling sering digunakan oleh konsumen Indonesia, dengan presentase mencapai 48%. Shopee lebih banyak digunakan oleh generasi Z (50,8%), generasi X (46%) dan generasi milenial (46%).<sup>5</sup>

Dalam melakukan jual beli online para pihak sangat memerlukan pihak jasa pengirim atau jasa pengangkutan. Pengertian pengangkutan tidak ada diatur di

---

<sup>3</sup>Monalia Mariana, *Apa Itu E-Commerce*, 2012, diakses dari: <https://www.unpas.ac.id/apa-itu-e-commerce/> (diakses pada 7 Desember 2022, pada pukul 23.23)

<sup>4</sup> Binus University: *E-Commerce*, diakses dari: <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/> (diakses pada 7 Desember 2022, pukul 23.34)

<sup>5</sup>DataIndonesia.id: Monavia Ayu Rizaty, *Ragam E-Commerce Favorit Konsumen Indonesia, Apa Saja?*, diakses dari: <https://dataindonesia.id/digital/detail/ragam-ecommerce-favorit-konsumen-indonesia-apa-saja> (diakses pada 8 Desember 2022, pada pukul: 22.49)

dalam KUHD, Muhammad Abdul Kadir mengartikan pengangkutan sebagai berikut: “proses kegiatan memuat barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan”.<sup>6</sup>

Pengangkutan darat dapat dilaksanakan berdasarkan perjanjian pengangkutan yang dibuat antara pihak jasa pengirim dengan konsumen sebagai pengguna jasa. Sifat perjanjian dari perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya masing-masing pihak mempunyai kewajiban-kewajiban sendiri-sendiri. Pihak pengangkut berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim berkewajiban untuk membayar uang angkutan.<sup>7</sup>

Praktiknya, dalam perjanjian pengiriman barang tidak jarang timbul perselisihan antara konsumen sebagai pengguna jasa dengan pihak jasa pengirim. Masalah tersebut timbul dikarenakan ketidaksesuaian atau tidak terlaksananya perjanjian yang telah disepakati antara pengirim dengan perusahaan jasa pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi pengirim. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu antara lain barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>AbdulKadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hal 9.

<sup>7</sup>Ida Nadirah, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Ratu Jaya, Medan, 2017, hal. 115.

<sup>8</sup>Yogi Putera Dwi Adinata, Skripsi, Pelaksanaan Perjanjian Pengiriman Barang Antara PT. JNE dengan Consigner (studi di PT. JNE Cabang-Medan), Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum UMSU, 2017, hal. 4.

Salah satu bentuk penyelesaian perjanjian pengiriman barang ialah pelayanan pengirimannya barang oleh Anteraja dan Shopee. Shopee sebagai platform jual-beli dan Anteraja sebagai pihak jasa pengirim secara sepihak membatalkan pesanan, dengan keterangan “Paket hilang di perjalanan”, karena pembatalan tersebut konsumen/pengirim diberikan kompensasi sebesar 10 kali ongkos kirim yaitu Rp.650.000, sementara nilai barang yang hilang sebesar Rp.5.899.000.<sup>9</sup>

Dalam hal ini pihak konsumen dirugikan akibat pembatalan pemesanan sepihak dikarenakan paket hilang. Pihak Shopee dan Pihak Anteraja memakai klausula baku yang dilarang oleh UUPK yaitu klausul yang berisi pengecualian kewajiban atau pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula baku sebagai berikut:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang termasuk salah satu jenis klausul baku yang dilarang adalah klausul *eksonerasi*.

Klausula eksonerasi sendiri ialah klausula didalam perjanjian (baku) yang untuk melindungi dari tanggung jawab atas timbulnya tanggung jawab peristiwa

---

<sup>9</sup>Lenard Sitanggang, *Paket Senilai Rp5,9 Juta Hilang dalam Pengiriman, Penjual Hanya Mendapat Kompensasi Rp650 Ribu*, diakses dari: <https://mediakonsumen.com/2022/11/09/surat-pembaca/paket-senilai-rp59-juta-hilang-dalam-pengiriman-penjual-hanya-mendapat-kompensasi-rp650-ribu/amp> (diakses pada 5 Januari 2023, pada pukul: 19.54)

wanprestasi dari tanggung jawabnya. Klausula eksonerasi salah satu jenis yang ada dalam klausula baku. Sebutan dari eksonerasi atau eksemsi, yang kedua kata merujuk pada isi dari klausula yang terkait memuat pembebasan tanggung jawab tertentu.<sup>10</sup>

Adapun kewajiban untuk memberikan ganti kerugian akibat pengiriman yang hilang terdapat di dalam Pasal 188 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi, “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.”

Berdasarkan uraian diatas hal yang hendak dikaji adalah hak yang dimiliki oleh Konsumen serta bagaimana perlindungan yang diperoleh dan diberikan kepada pihak konsumen yang dirugikan atas perbuatan jasa pengiriman barang atau jasa pengirim akibat barang hilang diperjalanan. Maka penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan tersebut. oleh karen itu penulis ingin membahas masalah tersebut dalam penelitian yang berjudul. **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG, Studi Kasus: Kerugian Konsumen Atas Kehilangan Barang Oleh Penyediaan Layanan Jasa Anteraja”**

---

<sup>10</sup> Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausul Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014, hal. 24.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan ulasan yang sudah dijabarkan di latar belakang, maka penulis membatasi pembahasan dari penelitian ini dalam bentuk rumusan masalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengirim terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang atau paket pada jasa pengangkutan barang Anteraja?
- 2 Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa pengangkutan barang Anteraja terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian dari barang atau paket yang hilang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan membatasi pembahasan yang merujuk ke dalam rumusan masalah, maka penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1 Untuk mengkaji dan mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pengirim terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang atau paket pada jasa pengangkutan barang Anteraja
- 2 Untuk mengkaji dan mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa pengangkutan barang Anteraja terhadap pengirim barang yang mengalami kerugian dari barang atau paket yang hilang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis, individu atau akademisi dalam hal implikasi dari penerapan hukum klausula eksonerasi terhadap kontrak perjanjian jasa pengangkutan barang.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat memberi ilmu bagi konsumen yang medapat kerugian terhadap adanya pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengangkutan terkhusus dalam perjanjian pengangkutan yang biasa digunakan dalam transaksi barang yang dilakukan secara *E-Commerce*, sehingga masyarakat memiliki pengetahuan untuk lebih meneliti jenis klausula yang akan disepakati dalam sebuah perjanjian, terutama untuk mencegah penggunaan klausula eksonerasi yang akan menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

#### **E. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian Hukum skripsi yang ditulis oleh penulis dengan judul “IMPLIKASI HUKUM KLAUSULA EKSONERASI TERHADAP KONTRAK PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG, Studi Kasus: Kerugian Konsumen Atas Kehilangan Barang Oleh Penyedia Layanan Jasa Anteraja” merupakan penelitian yang dilakukan melalui penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis, sehingga bukan penelitian yang dilakukan dengan tindakan-tindakan plagiasi atau duplikasi dari hasil-hasil peneliti yang sudah ada. Berikut penelitian yang dibuat oleh penulis lain dengan judul yang hampir menyerupai:



No.	Penelitian terlebih dahulu	Perbedaan
1.	M. Isa Rian Timur AS, <i>Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT. JNE</i> , Skripsi, 2019.	Skripsi tersebut mengkaji bagaimana tanggung jawab PT. JNE terhadap barang yang hilang, dan bagaimana penyelesaian ganti ruginya. Sementara dalam skripsi ini membahas perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi, dan tanggung jawab pihak jasa pengirim Anteraja sebagai pihak ketiga. <sup>11</sup>
2.	Ali Ma'ruf, Vera Rimbawani Sushanty, <i>Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Wilayah Kediri</i> , Jurnal, 2022.	Jurnal ini membahas secara spesifik terhadap kehilangan paket oleh PT. JNE di wilayah Kediri. Sementara skripsi ini meneliti terkait bagaimana tanggung jawab jasa pengirim Anteraja dengan adanya klausula eksonerasi. <sup>12</sup>
3.	Fajar Nugroho Handayani, <i>Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku yang</i>	Tesis ini memiliki kesamaan dalam membahas terkait dengan Klausula Eksonerasi. Perbedaan skripsi ini

<sup>11</sup>M. Isa Rian Timur AS, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT. JNE*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.

<sup>12</sup>Ali Ma'ruf, Vera Rimbawani Sushanty, *Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Wilayah Kediri*, Jurnal Judiciary, Vol. 11 No. 2, 2022.

	Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry, Tesis, 2022	terletak dalam objek penelitian dimana penulis membahas terkait Klausula Eksonerasi oleh jasa jasa pengirim Anteraja, sementara tesis tersebut objeknya ialah Nota Transaksi Jasa <i>Laundry</i> . <sup>13</sup>
4.	Roida Nababan, Martono Anggusti, Sonya Lorensa Sirait, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Jasa pengirim Laut Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal, 2021.	Jurnal ini lebih meneliti tentang bagaimana tanggung jawab pengangkut terhadap kerugian terkait barang yang hilang/dicuri. Sedangkan skripsi ini membahas terkait adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian pengangkutan terhadap barang yang hilang. <sup>14</sup>
5.	Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal	Jurnal ini menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dan mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap keterlambatan

<sup>13</sup>Fajar Nugroho Handayani, *Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry*, Tesis Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2022.

<sup>14</sup>Roida Nababan, Martono Anggusti, Sonya Lorensa Sirait, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Jasa pengirim Laut Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Nommensen Legal Opinion, Vol 02 No. 01, Januari, 2021.

	Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, Jurnal, 2018.	pengiriman barang. Sedangkan skripsi ini lebih bagaimana klausula eksonerasi dan juga terhadap barang yang hilang. <sup>15</sup>
6.	Resa Riswanda Saragih, Tanggung Jawab PT. J&T Express Cabang Prawrokuwat Selaku Pengangkut Terhadap Angkutan Barang Yang Terlambat Sampai Ke Tujuan di Kota Yogyakarta, Skripsi, 2019.	Skripsi tersebut menitik beratkan pembahasan terhadap tanggung jawab PT J&T Express terhadap keterlambatan barang angkut. Sedangkan skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen terdapat klausula eksonerasi yang menimbulkan kerugian. <sup>16</sup>
7.	Abuyazid Bustomi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, Jurnal, 2018	Jurnal ini membahas tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian kepada konsumen. Sedangkan skripsi ini ada membahas tentang implikasi huku adanya klausula eksonerasi. <sup>17</sup>

<sup>15</sup>Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol 14 No. 2, 2018.

<sup>16</sup>Resa Riswanda Saragih, *Tanggung Jawab PT. J&T Express Cabang Prawrokuwat Selaku Pengangkut Terhadap Angkutan Barang Yang Terlambat Sampai Ke Tujuan di Kota Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.

<sup>17</sup>Abuyazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Solusi, Vol 16 No. 2, 2018.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Perjanjian**

Menurut ahli Sudikno Mertokusumo perjanjian yaitu perbuatan berdasarkan kesepakatan dimana seorang atau lebih saling mengikatkan dirinya untuk menimbulkan akibat hukum. Definisi tersebut menunjukkan adanya asas konsensualisme, asas kepercayaan, dan asas keseimbangan. Bahea atas dasar kesepakatan dan kepercayaan, kedua pihak saling mengikatkan dirinya dalam perjanjian sehingga ada perjanjian dan keseimbangan hukum diantara keduanya.<sup>18</sup> Subekti mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>19</sup>

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata yaitu “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Pengertian perjanjian berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata belum lengkap dan masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya:<sup>20</sup>

- a. Rumusan kata “mengikatkan diri” memberi makna hanya satu pihak yang mengikatkan dirinya, sementara pihak yang lainnya tidak. Sehingga kata yang lebih tepat digunakan adalah “saling mengikatkan diri”.

---

<sup>18</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1995, hal. 97.

<sup>19</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Cet.XXVIII, Jakarta, 1996, hal 5.

<sup>20</sup> AbdulKadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 224-225.

- b. Kata “perbuatan” yang sangat luas karena termasuk juga penyelenggaraan kepentingan (*zaakwarneming*) dan tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus.
- c. Pengertian perjanjian yang terlalu luas. Perjanjian yang diatur dalam Buku III KUH Perdata hanyalah meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan/harta kekayaan, bukan bersifat kepribadian. Dengan pengertian seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUH Perdata, maka perjanjian kawin yang diatur dalam hukum keluarga masuk kedalamnya.

Perjanjian dimana dua orang atau lebih melakukan sebuah janji yang saling mengikat dan memenuhi hak dan kewajiban yang ada. Dalam sebuah perjanjian yang dibuat maka disana terjadinya perikatan. Yang dimana perikatan menurut R. Subekti adalah hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang atau lebih dimana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain dan memberi hak pada suatu pihak untuk menuntut sesuatu dari pihak lainnya dan lainnya diwajibkan memenuhi tuntutan itu. Dengan itu mengakibatkan hubungan hukum jika pihak yang tidak melaksanakan kewajiban dapat dituntut pelaksanaannya tersebut dimuka pengadilan.

Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pihak pengangkut dengan pengirim dan/atau penumpang yang berisi, pengangkut berjanji menyelenggarakan pengangkutan barang da/atau penumpang, dan pengirim/penumpang berjanji membayar ongkos atau biaya angkutan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMM Press, Malang, 2007, hal. 11

Keberlakuan suatu perjanjian dikatakan sah menurut hukum apabila perjanjian tersebut memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Terdapat 4 syarat, yaitu:

- a. Adanya kata sepakat untuk mengikatkan diri;
- b. Kecakapan untuk membuat perjanjian;
- c. Mengenai suatu hal tertentu; dan
- d. Suatu sebab atau klausula yang halal.

Dalam hal ini jika tidak terpenuhinya persyaratan dengan syarat subjektif adalah dapat dibatalkan (*voidable*). Sedangkan syarat objektif adalah batal demi hukum (*null and void*).

Pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dari syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Tetapi perjanjian baku ini sering menimbulkan masalah dikarenakan dibuat sepihak dan isinya mengenai pembebasan kewajiban salah satu pihak atau bisa disebut dengan klausula eksanorasi. Dan dalam perjanjian harus memiliki asas itikad baik atau menegaskan para pihak yang membuat perjanjian harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai tujuan bersama. Sesuai menurut Subekti, asas itikad baik adalah sendi utama dalam hukum perjanjian.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata, Op. Cit*, hal. 41.

## 2. Hukum Pengangkutan

Pengangkutan adalah salah satu bidang yang vital dalam kegiatan masyarakat proses pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkut itu dimulai ke tempat tujuan kemana kegiatan angkut itu diakhiri. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu bahwa mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat lain, dan menurunkan barang atau penumpang. Dengan demikian, apabila dirumuskan dalam definisi, pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat angkut, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuat ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.<sup>23</sup>

Tujuan pengangkutan yang dicapai pihak-pihak yang berkepentingan adalah meliputi tibanya barang atau penumpang di tempat tujuan dengan selamat dan lunasnya pembayaran biaya pengangkutan.<sup>24</sup> 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 pengangkutan barang dan pengiriman barang.”

Hukum pengangkutan adalah sebuah perjanjian yang bersifat timbal balik, yaitu dimana pihak pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, deangkan pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang)

---

<sup>23</sup> AbdulKadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, Op. Cit*, hal. 19.

<sup>24</sup> *Ibid*, hal. 14.

berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.<sup>25</sup>

Perjanjian dalam pengangkutan memiliki kedudukan yang sama tinggi antara pengirim dan pengangkut atau kedudukan koordinasi.<sup>26</sup> Dalam hal ini pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat, sehingga barang tersebut dapat diserahkan kepada penerima dengan utuh, tidak rusak atau kurang, ataupun tidak terlambat menurut Pasal 1235 jo 1338 ayat (1) dan (3) KUH Perdata.

Dalam hal jika terjadi tidak selamatnya barang menjadi tanggung jawab pengangkut. Tidak selamat yang dimaksud akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya akan menjadi tanggung jawab pengangkut, yang artinya pengangkut harus membayar ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak atau tidak bisa digunakan semestinya.<sup>27</sup>

### **3. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

Perlindungan hukum wajib diberikan oleh negara kepada setiap warga negara, dan hak yang harus di dapatkan oleh warga negara. Perlindungan hukum itu upaya untuk melindungi yang dilakukan pemerintah atau negara dengan peraturan-peraturan yang ada, seperti Undang-Undang Dasar, Undang-Undang, dan peraturan pelaksana lainnya.

---

<sup>25</sup> Sution Usman Adji dan Djoko Prakoso, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hal. 6-7.

<sup>26</sup> H.M.N. Purwosutjipto, S.H., *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, Ctk Keenam, Djambatan, Jakarta, 2003, hal. 7.

<sup>27</sup> *Ibid*, hal. 34.



Dikarnakan perkembangan yang sangat pesat dari internet, telekomunikasi dan informatika di bidang perdagangan, mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Di Indonesia masalah perlindungan konsumen mulai dianggap penting ditandai dengan lagirnya Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973. Dalam hal untuk melindungi para konsumen yang melakukan transaksi, pemerintah membuat suatu aturan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.<sup>28</sup>

Menurut Az. Nasution bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah penggabungan seluruh asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen terkait penyediaan dan cara penggunaan barang atau jasa dalam masyarakat.<sup>29</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Pengertian dari 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 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan

---

<sup>28</sup> Edmon Makarim, S.H., S.Kom., *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 313.

<sup>29</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 67.

asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang asas perlindungan konsumen yang terdiri dari kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pada pasal tersebut jelas hak dasar yang melindungi konsumen, yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik dari kerugian personal dan kerugian harta kekayaan;
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah secara jelas mengatur kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam menjalankan usaha.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi, jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang di produksi dan atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

---

<sup>30</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2016, hal. 15.

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pemerintah tidak hanya membuat aturan ini dengan tidak memiliki tujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Dalam hal ini posisi konsumen yang lemah dan harus dilindungi oleh hukum. Sebagai salah satu sifat dan sekaligus tujuan hukum itu memberikan perlindungan kepada masyarakat. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan “perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan hal itu baik perjanjian yang tidak sah yang dilakukan baik oleh pihak penjual ataupun pihak jasa pengirim maka konsumen memiliki hak yang sudah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam uoaya memnberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan enam pokok materi yang menjadi muatan UU yaitu mengenai larangan-larangan, tanggungjawab produsen, tanggung gugat produk, perjanjian atau klausula baku, penyelesaian sengketa dan tentang ketentuan pidana.<sup>31</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan

---

<sup>31</sup> Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 31.

hukum sebagai sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, pengutus pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>32</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisa aturan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.<sup>33</sup> Pendekatan konseptual digunakan untuk menguraikan dan menganalisis permasalahan penelitian yang beranjak dari adanya norma kosong. Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi. Dalam hal ini kasus yang diambil adalah hilangnya barang dalam pengiriman.

## 3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti oleh penulis adalah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap barang atau paket yang hilang.

## 4. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data sekunder yakni data yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tersier yaitu berupa:

### a. Bahan hukum primer:

---

<sup>32</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hal. 34.

<sup>33</sup> Ayuning Tyas, Skripsi, *Efektifitas Penerapan Ancaman Delik Kejahatan Narkotika di Kota Batam*, UIB Respository, 2018, hal. 74.

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
  - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
  - 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - 4) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- b. Bahan hukum sekunder:
- 1) Buku.
  - 2) Jurnal Hukum.
  - 3) Hasil Penelitian karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian.
  - 4) Situs internet yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Bahan hukum tersier:
- 1) Kamus hukum.
  - 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia.

## 5. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Yang dimana penelitian deskriptif kualitatif adalah cara data yang diperoleh disusun dengan sistematis dan dikaji dengan membandingkan apa yang terjadi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## H. Sistematika Penulisan

Penulisan ini akan disusun secara sistematis ke dalam 4 (empat) BAB dengan perincian sebagai berikut:

BAB I, akan menguraikan pendahuluan, latar belakang, masalah yang menunjukkan alasan studi ini penting untuk dilakukan, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, landasan teori dan konseptual. Pada BAB ini akan diuraikan tentang landasan teori-teori yang akan digunakan dalam pembahasan.

BAB III, analisis/pembahasan. Pada BAB ini akan dibahas mengenai rumusan masalah yang telah penulis susun dengan menggunakan teori-teori di BAB II.

BAB IV, merupakan penutup. Pada BAB ini yang memuat terkait kesimpulan dan saran.

**BAB II**

**TINJAUAN TEORI PERJANJIAN, HUKUM PENGANGKUTAN,  
PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

**A. Perjanjian**

**1. Pengertian Perjanjian**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perjanjian adalah “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.”<sup>34</sup>

Pengertian perjanjian dalam KUH Perdata diatur dalam Buku III KUH Perdata di dalam pasal 1313 KUH Perdata, yang berbunyi: “Suatu perjanjian (persetujuan) adalah satu perbuatan dimana satu orang, atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Dilihat dari Pasal 1313 KUH Perdata menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya kepada orang lain. Dengan demikian suatu perjanjian dapat melahirkan kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih pihak kepada satu atau lebih pihak lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan ini memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi atau debitor dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut atau kreditor. Masing-masing pihak dapat terdiri dari satu atau lebih orang (pihak),

---

<sup>34</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta, 2007, hal. 458.



bahkan dengan berkembangnya ilmu hukum, pihak tersebut dapat juga terdiri dari satu atau lebih badan hukum.<sup>35</sup>

Menurut Subekti perjanjian adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau lebih, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak lain, dan pihak yang lain tersebut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.<sup>36</sup> Sudikno Mertokusumo mengartikan perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan hubungan hukum.<sup>37</sup>

KRMT Tirtodiningrat mengartikan perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh undang-undang.<sup>38</sup>

Herlien Budiono berpendapat bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum yang menimbulkan, berubahnya, hapusnya hak atau menimbulkan suatu hubungan hukum, sehingga kontrak atau perjanjian menimbulkan akibat hukum yang merupakan tujuan para pihak.<sup>39</sup>

Ridwan Khairandy berpendapat bahwa dari makna kontrak yang berkembang di Indonesia dan Belanda dapat ditarik simpulan bahwa ada beberapa unsur yang terdapat dalam kontrak, yaitu:

1. Ada para pihak;

---

<sup>35</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 92.

<sup>36</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, *Op. Cit*, hal. 1.

<sup>37</sup> Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit*, hal. 97.

<sup>38</sup> A. Qirom Melilala, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hal. 8.

<sup>39</sup> Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hal.3.

2. Ada kesepakatan yang membentuk kontrak;
3. Kesepakatan itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum;
4. Ada objek tertentu.

Berdasarkan dari definisi atau pengertian dari beberapa para ahli, dapat ditarik garis lurus pengertian perjanjian adalah hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang memiliki sebuah kesepakatan, untuk melaksanakan hak, dan menimbulkan akibat hukum bagi kedua pihak.

## **2. Asas-asas Perjanjian**

Dalam sebuah perjanjian, pihak yang wajib untuk melakukan prestasi yaitu debitur, dapat menentukan terlebih dahulu dengan menyesuaikan pada kemampuannya untuk memenuhi prestasi dan untuk meyelaraskan dengan hak (dan kewajiban).<sup>40</sup>

Dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas hukum yang harus diperhatikan, Sudikno Mertokusumo memberikan pengertian asas hukum sebagai berikut: <sup>41</sup>

“Asas hukum bukanlah peraturan konkrit melainkan pikiran dasar yang bersifat umum atau yang merupakan latar belakang dari peraturan konkrit, karena asas hukum bersifat umum dan abstrak”

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan asas umum dalam mengatur dan membentuk perjanjian agar perjanjian itu dapat dipaksakan pelaksanaannya atau pemenuhannya, yaitu:

---

<sup>40</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Op. Cit*, hal. 14.

<sup>41</sup> Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit*, hal.43.

a. Asas Konsensualisme

Asas yang perlu diperhatikan dalam suatu perjanjian, adalah asas konsensualisme atau asas kekuasaan bersepakat atau *contract vrijheid*, ketentuan ini disebutkan pada pasal 1458 KUHPerdara. Subekti menyatakan bahwa asas konsensualisme terdapat dalam Pasal 1320 jo. 1338 KUHPerdara. Pelanggaran terhadap ketentuan ini akan mengakibatkan perjanjian itu tidak sah dan juga tidak mengikat sebagai Undang-Undang.<sup>42</sup>

Maksud dari asas ini adalah bahwa perjanjian itu ada sejak tercapainya kata sepakat, antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Maka perjanjian tersebut telah dinyatakan sah jika dalam perjanjian tersebut selain memenuhi 3 (tiga) syarat, tetapi yang paling utama dan pertama adalah telah terpenuhinya kata sepakat dari mereka yang membuatnya.<sup>43</sup>

Asas konsensualisme sebagaimana yang tersimpul dari ketentuan Pasal 1320 angka 1 KUHPerdara (tentang kesepakatan atau *toestemming*), yang menyatakan bahwa perjanjian itu telah lahir cukup dengan adanya kata sepakat, hendaknya tidak juga diinterpretasikan semata-mata secara gramatikal. Pemahaman asas konsensualisme yang menekankan pada “sepakat” para pihak ini, berangkat dari pemikiran bahwa yang berhadapan dalam kontrak itu adalah orang yang menjunjung tinggi komitmen dan tanggung jawab dalam lalu lintas hukum, orang yang beritikad baik, yang berlandaskan pada “satunya kata satu perbuatan”. Sehingga dengan asumsi bahwa yang berhadapan dalam berkontrak

---

<sup>42</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hal. 121.

<sup>43</sup> *Ibid.* hal. 18.

itu adalah para “*gentleman*”, maka akan terwujud juga “*gentleman agreement*” di antara mereka. Apabila kata sepakat yang diberikan para pihak tidak berada dalam kerangka yang sebenarnya, dalam arti terdapat cacat kehendak, maka hal ini akan mengancam eksistensi kontrak itu sendiri. Pada akhirnya pemahaman terhadap asas konsensualisme tidak terpaku sekadar mendasarkan pada kata sepakat saja, tetapi syarat-syarat lain dalam Pasal 1320 KUHPerdata dianggap telah terpenuhi sehingga kontrak tersebut menjadi sah.<sup>44</sup>

b. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)

Dalam KUH Perdata biasanya disimpulkan dalam pasal 1338 ayat (1), yang berbunyi: “Semua Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Dengan menekankan pada perkataan ‘semua’, maka pasal tersebut seakan-akan berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat bahwasanya kita dapat membuat perjanjian yang berisi dan berupa apa saja atau tentang apa saja, dan perjanjian tersebut akan mengikat mereka yang membuatnya seperti suatu undang-undang. Dengan kata lain, kita dapat membuat undang-undang bagi kita sendiri. Pasal-pasal dari hukum perjanjian hanya berlaku, apabila atau sekedar kita tidak mengadakan aturan-aturan sendiri dalam perjanjian-perjanjian yang kita adakan.<sup>45</sup>

Asas yang utama di dalam suatu perjanjian adalah adanya asas yang terbuka atau open system, dalam arti bahwa setiap orang boleh mengadakan perjanjian

---

<sup>44</sup> *Ibid.* hal. 122-123.

<sup>45</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa Cet. XII, Jakarta, 1990, hal. 14.

apa saja dan dengan siapa saja. Ketentuan ini disebutkan dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Asas ini biasa disebut dengan asas kebebasan berkontrak atau *freedom of contract*

Mengenai asas kebebasan berkontrak ini, Subekti mengemukakan pendapatnya, yaitu:<sup>46</sup>

“Asas Kebebasan Berkontrak yang dianut oleh BW pasal 1338 ayat (1) memungkinkan perkembangan dalam hukum perjanjian, karena masyarakat menurut kebutuhannya dapat menciptakan sendiri bermacam-macam perjanjian di samping perjanjian-perjanjian khusus yang diatur dalam BW, asal perjanjian itu tidak bertentangan dengan Undang-Undang, ketertiban umum atau kesusilaan (mempunyai causa “halal” menurut pasal 1320).”

Jadi berdasarkan asas kebebasan berkontrak ini, masyarakat dapat membuat perjanjian apa saja, baik perjanjian yang sudah diatur dalam Undang-Undang serta perjanjian yang mereka buat akan mengikat mereka yang membuatnya seperti Undang-Undang. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam membuat suatu perjanjian, masyarakat diperbolehkan untuk membuat Undang-Undang yang akan berlaku bagi mereka sendiri.

### c. *Asas Pacta Servanda*

Pada ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya, selain mencerminkan asas kebebasan berkontrak

---

<sup>46</sup> Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan*, Penerbit Alumni Bandung, 1986, hal 48.

juga mencerminkan asas pacta sunt servanda (asas kekuatan mengikat). Asas yang terakhir ini dapat dilihat dari kata “berlaku sebagai Undang-Undang”.

Berdasarkan kata “berlaku sebagai Undang-Undang” ini berarti mengikat para pihak yang mengadakan perjanjian sebagaimana halnya Undang-Undang juga mengikat orang terhadap siapa Undang-Undang berlaku. Sehingga para pihak dengan membuat suatu perjanjian, seolah-olah mereka menetapkan Undang-Undang bagi mereka sendiri. Ketentuan “bagi mereka sendiri” karena memang sifatnya lain dengan Undang-Undang yang dibuat oleh pembentuk Undang-Undang yang sifatnya mengikat umum. Dengan kata lain tidak mengikat pihak ketiga yang berada diluar perjanjian.<sup>47</sup>

Menurut J.Satrio, secara sepihak disini berarti tanpa sepakat dari pihak lainnya. Secara a contrario dapat ditafsirkan bahwa perjanjian dapat dibatalkan atas persetujuan kedua belah pihak. Dalam hal demikian sebenarnya para pihak mengadakan atau menciptakan suatu perjanjian baru, yang isinya merubah, menambah, mengakhiri perjanjian yang lama, artinya perikatan yang telah ada yang lahir dari perjanjian yang dibuat sebelumnya hapus dengan perjanjian yang baru (perjanjian yang menghapus perikatan).<sup>48</sup>

#### d. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik berkaitan dengan pelaksanaan dari suatu perjanjian yang telah diadakan oleh para pihak, yaitu menghendaki agar suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini dapat disimpulkan dari ketentuan

---

<sup>47</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bina Cipta, Jakarta, 1986, hal. 58.

<sup>48</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hal. 128.

pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yaitu “Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Ketentuan dalam pasal tersebut merupakan ketentuan yang tidak dapat disimpangi oleh para pihak. Dengan kata lain, sekalipun para pihak telah bersepakat untuk dimuatnya suatu ketentuan dalam perjanjian yang sifatnya demikian berat sebelahnya sehingga dirasakan tidak adil, namun tetap saja ketentuan itu tidak dapat diberlakukan karena bertentangan dengan asas itikad baik.<sup>49</sup>

Maksud perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Berdasarkan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara tersebut hakim diberi kekuasaan untuk mengawasi pelaksanaan surat perjanjian, agar tidak melanggar norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Oleh karena itu hakim berkuasa untuk menyimpang dari isi perjanjian jika pelaksanaan perjanjian itu bertentangan dengan itikad baik.<sup>50</sup>

Asas itikad baik mempunyai arti penting jika terjadi perselisihan tentang pelaksanaan perjanjian. Di dalam pelaksanaan perjanjian, dengan adanya itikad baik ini perlu juga diperhatikan kebiasaan suatu tempat sebagaimana ditentukan dalam pasal 1339 KUHPerdara, yaitu “Persetujuan-persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi dengan untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatuhan, kebiasaan atau Undang-Undang”.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, PT. Pustaka Utama Grafiti, 2009, hal 136.

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> *Ibid.* hal. 32.

## **B. Hukum Pengangkutan**

### **1. Pengetian Pengangkutan**

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Berawal dari kata ‘angkut’ ini kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi kata ‘pengangkutan’ dan kata transportasi yang mengangkut. Contohnya seperti pengangkutan kereta api, pengangkutan kapal, pengangkutan bus, dan lain sebagainya. Menurut Abdul Kadir Muhammad, pengertian pengangkutan berasal dari kata “angkut” yang memiliki arti mengangkat atau membawa, memuat dan membawa atau mengirim.<sup>52</sup>

Hukum pengangkutan adalah hukum yang mengatur bisnis pengangkutan baik pengangkutan di laut, udara, darat dan perairan pedalaman dan termasuk bagian dari hukum dagang yang tidak terlepas dari bidang hukum perdata.<sup>53</sup> Pada dasarnya fungsi pengangkutan yaitu untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Jadi dengan pengangkutan dapat diadakan perpindahan barang-barang dari suatu tempat yang dirasa barang itu kurang berguna ketempat di mana barang-barang tadi dirasakan akan lebih bermanfaat.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Loc. Cit.*

<sup>53</sup> Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, PT. Raja grafindo Persada, Depok, 2013, hal. 154.

<sup>54</sup> Paramitha Rahma Ristyanti, 2016, Tanggung Jawab Para Pihak terhadap kerugian dalam Pengangkutan Sepeda Motor (Studi PT.Astra Honda Motor), Universitas Diponegoro: Diponegoro Law Journal, Vol.5, No.5, ISSN: 2527-4031, hal.2.



Pengangkutan sebagai proses (*process*), yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian di bawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.<sup>55</sup> Pengangkutan ialah suatu proses kegiatan yaitu memuat barang ke dalam angkutan dan mengangkutnya ke tempat tujuan dengan selamat. Pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana suatu pihak menyanggupi untuk membawa orang atau barang dari satu tempat ketempat yang lain sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. Menyadari peran perusahaan pengangkutan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan untuk keperluan umum.

Sedangkan menurut H.M.N Purwosutjipto, 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 tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>56</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengangkutan adalah mengangkut orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan selamat yang didahului atau diawali dengan adanya suatu perjanjian antara pengangkut dengan penumpang dan/atau pengirim barang.

---

<sup>55</sup> Soegijatno Tjakranegara, 2005, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, , Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hal. 3.

<sup>56</sup> H.M.N Purwosutjipto, *Op. Cit*, hal. 60.

## 2. Asas- Asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum ini merupakan fondasi pada setiap undang-undang dan peraturan pelaksanaannya yang apabila asas-asas tersebut tadi dikesampingkan maka runtuhlah bangunan undang-undang dan seluruh peraturan pelaksanaannya tersebut.

Di dalam hukum pengangkutan tentunya terdapat asas-asas yang mendukung berjalannya pengangkutan yang di klasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu yang bersifat publik/umum dan yang bersifat perdata/privat.<sup>57</sup>

### a. Asas bersifat Publik/Umum

Asas bersifat publik/umum merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yakni pihak-pihak dalam pengangkutan yang berkepetingan dengan pengangkutan maupun pihak Pemerintah sebagai penguasa. Berikut asas-asa yang bersifat publik/umum antara lain:

- 1) Asas manfaat, bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang besar bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkeselimbangan bagi warga Negara
- 2) Asas usaha bersama dan kekeluargaan, bahwa penyelenggaraan ini dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat.

---

<sup>57</sup> Rahayu Hartini. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Penerbit Citra Mentari, Malang, 2016, hal. 6.

- 3) Asas adil dan merata, bahwa penyelenggaraan ini harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata.
- 4) Asas keseimbangan, bahwa penyelenggaraan ini harus dengan keseimbangan antara sarana dan prasarananya.
- 5) Asas kepentingan umum, bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum masyarakat luas.
- 6) Asas keterpaduan, bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang utuh.
- 7) Asas kesadaran hukum, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum.
- 8) Asas percaya pada diri sendiri, bahwa pengangkutan harus berdasarkan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri.
- 9) Asas keselamatan penumpang, bahwa pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

b. Asas bersifat Privat/ Perdata

Asas bersifat Privat/Perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua belah pihak dalam pengangkutan yaitu si pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Dalam hal ini tiket/karcis penumpang serta dokumen angkutan lainnya merupakan tanda bukti bahwa telah terjadi adanya perjanjian pengangkutan antara kedua belah pihak.

- 1) Asas Konsensual, bahwa perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, karena dengan adanya kesepakatan para pihak dianggap sudah cukup. Namun untuk menyatakan bahwa perjanjian itu

sudah ada atau terjadi haruslah dibuktikan dengan adanya dokumen angkutan (misalnya karcis untuk angkutan penumpang dan surat muatan untuk angkutan barang).

- 2) Asas Koordinatif, bahwa para pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain layaknya hubungan buruh dengan majikan
- 3) Asas Campuran, bahwa pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni perjanjian.
- 4) Asas Pembuktian dengan dokumen, bahwa setiap pengangkutan dibuktikan dengan dokumen angkutan.

### **3. Jenis Pengangkutan**

Terdapat beberapa ketentuan tentang jenis Pengangkutan yang dapat dibedakan antara lain:

#### **1) Pengangkutan Darat**

Pengangkutan darat atau pengangkutan jalan diselenggarakan oleh perusahaan pengangkutan umum yang menyediakan jasa pengangkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan umum di jalan dan telah mendapatkan izin usaha dan izin operasi dari pemerintah. Contoh dari pengangkutan darat ini yaitu seperti bus, truk, dan lain sebagainya. Pengaturan mengenai pengangkutan darat atau pengangkutan jalan ini terdapat di dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

## 2) Pengangkutan Kereta Api

Berdasarkan Undang-Undang Kereta Api, yang dimaksud dengan angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. Sedangkan definisi dari kereta api sendiri adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

## 3) Pengangkutan Perairan

Pengangkutan perairan merupakan kegiatan pengangkutan atau memindahkan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan transportasi kapal. Pengangkutan di perairan terdiri atas pengangkutan laut, pengangkutan sungai dan danau, serta pengangkutan penyeberangan. Pengaturan mengenai pengangkutan perairan terdapat di dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008.

## 4) Pengangkutan Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara yang dibedakan menjadi Angkutan Udara Niaga dan Angkutan Udara Bukan Niaga.

## C. Perlindungan KONSUMEN

### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berinteraksi dan berhubungan dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.<sup>58</sup>

Pada saat ini hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam berbagai peraturan perundang-undangan umum yang sesungguhnya penerbitannya tidaklah ditunjukkan untuk mengatur hubungan atau masalah konsumen dengan hubungan dan masalah konsumen termuat dalam lingkungan hukum perdata maupun hukum public.<sup>59</sup> Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>60</sup>

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, yaitu perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan

---

<sup>58</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006, hal. 1.

<sup>59</sup> Az. Nasution, *Op. Cit*, hal. 62.

<sup>60</sup> Shidarta, *Op. Cit*, hal. 11.

barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>61</sup>

Ada yang berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat dilihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>62</sup>

Definisi hukum perlindungan konsumen tidak dicantumkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi yang dicantumkan hanya mengenai definisi perlindungan konsumen. Definisi tersebut terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, isinya yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>61</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hal. 11.

<sup>62</sup> *Ibid*, hal.12.

Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum publik dan hukum privat. Dikatakan bagian hukum publik karena sebenarnya terdapat peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk- produk yang tidak berkualitas atau dari pelaku usaha yang beritikad buruk. Perlindungan konsumen merupakan bagian hukum privat karna adanya suatu perikatan, baik itu perikatan yang lahir karena perjanjian yang implikasi hukumnya adalah wanprestasi maupun perikatan yang lahir karena undang-undang yang berimplikasi perbuatan melanggar hukum.

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat macam antara lain: <sup>63</sup>

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjkannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

---

<sup>63</sup> Subekti, *Op. Cit*, hal. 45.



Terhadap kelalaian atau kealpaan yang dilakukan oleh debitur, diancam beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman atau akibat-akibat yang tidak enak bagi debitur yang lalai ada empat macam, yaitu:<sup>64</sup>

1. Ganti-rugi;
2. Pembatalan perjanjian;
3. Peralihan resiko;
4. Biaya perkara.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu:<sup>65</sup>

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (Bab IV UUPK 1999);
2. Ketentuan pencantuman klausul baku (Bab V UUPK 1999).

Pada masa sekarang ini, dalam melakukan transaksi, klausul baku untuk barang dan/atau jasa yang dibuat antara pihak eksepdisi dan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian yang berbentuk standar atau baku. Isi perjanjian tersebut biasanya berisi klausul baku dan merupakan syarat yang dibuat secara tertulis oleh pihak jasa pengirim yang pada dasarnya hanya melindungi pihak jasa pengirim sendiri tanpa mempertimbangkan kepentingan konsumen. Hal ini lebih menguntungkan diri pihak yang menyiapkan klausul atau perjanjian dimaksud.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, hal. 30.

<sup>66</sup> H.P Panggabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjiaan Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012, hal. 1.

Dalam membuat perjanjian baku, pihak pengusaha ini selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berpotensi lemah.

Konsumen hanya dihadapkan dua pilihan yaitu:

- a. Jika konsumen membutuhkan produksi atau jasa yang ditawarkan kepadanya, setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pengusaha. Dalam baha inggris diungkapkan dengan sebutan “*take it*” atau
- b. Jika konsumen tidak setuju denagn syarat-syarat baku yang ditawarkan itu, janganlah membuat perjanjian dengan pengusaha yang bersangkutan. Dalam bahasa inggris diungkapkan dengan sebutan “*leave it*”.

Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa materi klausul baku bukanlah hasil suatu kesepakatan, tetapi hasil paksaan yang mau tidak mau harus diterima pilihan take it or leave it. Di sini ada ketidakseimbangan posisi tawar para pihak. Ini tidak selaras asas kebebasan berkontrak.<sup>67</sup>

## **2. Asas-Asas Perlindungan Hukum**

Menurut Satjipto rahardjo yang ditulis dalam buku Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan “jantung” peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan

---

<sup>67</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Bagian Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hal. 6.

bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis dari suatu peraturan hukum. Adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan. Asas mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.<sup>68</sup>

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat beberapa asas yang menjadi pedoman bagi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Asas-asas ini dirumuskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang isinya “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. 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;

---

<sup>68</sup> Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000, hal. 7.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. 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;
5. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengaju pada filosofis pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:<sup>69</sup>

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

---

<sup>69</sup> Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009, hal. 26.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> *Ibid*, hal. 28-30.

**BAB III**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM KONTRAK  
PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN BARANG**

**A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pengirim Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Atau Paket Pada Jasa Pengiriman Anteraja**

Indonesia adalah negara hukum yang tertuang di dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa “Indonesia adalah negara hukum”. Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban. Dalam usahanya mengatur, hukum menyesuaikan kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan berusaha mencari keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi masyarakat terhadap kebebasan individu.

Perlindungan hukum bertujuan untuk mencari keadilan. Keadilan ini dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggungjawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan hukum positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realita di masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun

sesuai dengan cita hukum (*rechtidee*) di dalam negara hukum (*rechtsstaat*), dan bukan negara kekuasaan (*machsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur, yaitu :

- a. Kepastian Hukum (*Rechssicherheit*)
- b. Kemanfaatan Hukum (*Zeweckmassigkeit*)
- c. Keadilan Hukum (*Gerechtigkeit*)
- d. Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)

Klausula eksonerasi adalah suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Klausula eksonerasi dimungkinkan karena adanya asas kebebasan berkontrak. Dapat dibayangkan dengan dimungkinkannya orang memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.<sup>71</sup>

Dalam undang-undang ditentukan bahwa jasa pengangkutan barang bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian mengangkut, sedangkan mengenai kerugian yang timbul akibat:

1. Keadaan memaksa (*force majeure*);
2. Cacat pada penumpang atau barang itu sendiri;

---

<sup>71</sup> J.Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 120.

3. Kesalahan/kelalaian penumpang atau konsumen;<sup>72</sup>

Kerugian yang terjadi dari keadaan di atas, maka jasa pengiriman dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian.

Pengurangan tanggung jawab pengangkut dalam Pasal 1320 KUHPerdara hanya mungkin bila ada persetujuan dari pengirim atau penerima. Sedangkan dalam Pasal 1388 KUHPerdara penghapusan tanggung jawab pengangkut tidak mungkin bila ada unsur kesengajaan dan ketidakjujuran pengangkut. Adanya klausa pengurangan atau penghapusan tanggung jawab pengangkut diperbolehkan asal klausa itu disetujui oleh kedua belah pihak. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa untuk adanya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yakni mencakup kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal ini, adanya kesepakatan antara mereka yang mengikatkan diri.<sup>73</sup>

Pada Pasal 470 ayat (1) KUHD, melarang pengangkut memperpanjangnya, *Pertama*, sama sekali tidak bertanggung jawab, *Kedua*, hanya mau mengganti rugi tiap koli terbatas pada suatu jumlah tertentu, terhadap kerugian-kerugian yang disebabkan karena:<sup>74</sup>

- a. Kurang diusahakannya pemeliharaan, perlengkapan atau anak buahan alat pengangkutan, atau

---

<sup>72</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hal. 71

<sup>73</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, Ctk Keenam, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm.39.

<sup>74</sup> *Ibid*, hlm. 40.



- b. Kurang diusahakan kelaikan atau kesanggupan alat pengangkutnya untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut perjanjian, atau karena
- c. Salah memperlakukan atau kurang penjagaanya terhadap barang yang diangkut.

Dalam kasus Anteraja ini menyatakan bahwa “Paket hilang dalam pengiriman maka konsumen diberikan kompensasi 10 kali ongkos kirim”. Pengangkut tidak memenuhi syarat-syarat tersebut, namun melakukan pengurangan tanggung jawab. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 470 ayat (1) yang menyatakan bahwa larangan kepada pengangkut untuk sama sekali tidak bertanggung jawab atau hanya mau mengganti kerugian tiap-tiap koli terbatas pada suatu jumlah tertentu itu bersyarat. Jika syarat-syarat tidak ada, maka larangan tidak berlaku. Jadi, secara a contrario dapat dikatakan jika:<sup>75</sup>

- a. Pemeliharaan, perlengkapan atau peranakbuahan alat pengangkutannya
- b. Kelaikan atau kesanggupan alat pengangkutnya untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut perjanjian
- c. Penjagaan terhadap barang yang diangkut.

Dalam hal ini pengangkutan telah diusahakan dengan sebaik-baiknya dan tidak ada kesalahan. Sehingga pengangkut dapat saja memperjanjikan bahwa ia tidak bertanggungjawab atau hanya ingin memberi ganti kerugian

---

<sup>75</sup> *Ibid*, hlm.41.

pada tiap-tiap koli yang terbatas pada jumlah tertentu. Kemudian, setelah pengangkut memperjanjikan tidak bertanggungjawab, namun ketika dalam pengangkutan barang, salah satu yang diperjanjikan itu terjadi, maka klausula yang menyatakan bahwa pengangkut sama sekali tidak bertanggungjawab atau hanya ingin memberi ganti rugi tiap-tiap koli yang terbatas pada jumlah tertentu akan menjadi batal.<sup>76</sup> Akan tetapi dalam kasus ini jasa pengangkutan barang Anteraja tidak memenuhi syarat-syarat tersebut, tetapi melakukan pengurangan tanggungjawab.

Berdasarkan Pasal 91 dan 92 KUHD bukan hukum memaksa (*dwingen recht*). Klausula ini tidak perlu tertulis dalam akta perjanjian pengangkutan, cukup bila pengirim sudah mengetahuinya. Dianggap pengirim atau penerima sudah mengetahuinya, bila klausula itu sudah ada dan telah diumumkan sebelum perjanjian pengangkutan itu terjadi.<sup>77</sup> Pasal 1338 ayat (3) KUHPer merupakan ketentuan hukum memaksa (*dwingen recht*), karena segala macam perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, yang akibatnya menurut Pasal 23 tidak boleh dihilangkan kekuatannya dengan suatu perbuatan atau suatu perjanjian.

Adanya pengurangan tanggung jawab pengangkut menambah risiko pengirim, karena mengurangi hak pengirim untuk menuntut ganti kerugian. Pengurangan tanggung jawab pengangkut diadakan dengan maksud untuk mengurangi uang angkutan. Jadi, disamping pengirim atau

---

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> *Ibid*, hlm. 39.

penerima resikonya bertambah, uang angkutan yang harus dibayar oleh pengirim atau penerima menjadi kurang. Meskipun mengandung sifat keseimbangan, tetapi barang-barang muatan tidak menjamin keselamatannya.<sup>78</sup>

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya<sup>79</sup>. Dalam proses ganti rugi jika barang rusak/hilang dalam pengiriman disebutkan “Ganti Rugi atas kerusakan atau kehilangan barang sepenuhnya akan di proses sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim” kemudian disebutkan juga “Paket hilang dalam pengiriman maka konsumen diberikan kompensasi 10 kali ongkos kirim. Prinsip tanggungjawab ini sangat membebani konsumen bila dilakukan sepihak dengan pelaku usaha.

Pada dasarnya pencantuman klausul eksonerasi tersebut tidak seimbang karena perbandingan resiko kedua belah pihak yang menjadi kewajiban atau tanggung jawab di antara para pihak. Sehingga, tujuan dimuatnya klausul eksonerasi tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak. Hal itu dilakukan guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyaknya kesalahan.<sup>80</sup>

---

<sup>78</sup> *Ibid*, hlm.40.

<sup>79</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hal. 71

<sup>80</sup> Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014, hal. 13.

Dalam hal dikaitkan dengan perjanjian, perlindungan hukum juga harus dimiliki oleh setiap pihak dalam perjanjian, terutama konsumen, karena setiap pihak-pihak yang pada perjanjian harus dijamin hak-haknya terhadap hukum. Payung hukum perlindungan konsumen dalam perjanjian diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini merupakan kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen-konsumen dikarenakan adanya hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari hal-hal atau perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Hak-hak ini bersifat universal sehingga perlu diatur dan dijamin oleh negara untuk pemenuhannya.

Pada dasarnya pelaku usaha dalam perjanjian kontrak ini pasti akan berupaya mencari keuntungan sebesar-besarnya dan menghindari kerugian sekecil-kecilnya. Maka dari itu pelaku usaha selalu memanfaatkan keuntungan dari perjanjian baku itu sendiri serta menjalankan Prinsip Asas Kebebasan Berkontrak yang diaplikasikan dalam bentuk klausula-klausula eksonerasi. Maka sudah pasti klausula eksonerasi atau perjanjian sepihak tersebut berpotensi akan menyebabkan kerugian.

Istilah yang dipakai untuk menamakan suatu perjanjian baku dalam Bahasa Inggris disebut *standard contract*. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.

Biasanya perjanjian baku ditentukan sepihak oleh pihak ekonomi kuat terhadap pihak ekonomi lemah.

Adapun ketentuan-ketentuan yang mengatur berkaitan dengan klausula baku yakni diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan:

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila”:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pada ayat (2) dijelaskan :

“Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.”

Serta pada ayat (3) dijelaskan :

”Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha ada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.”

Sebagai contoh ditemukan dalam ketentuan ketentuan pengiriman barang oleh Anteraja dan Shopee. Shopee merupakan platform jual-beli dan Anteraja sebagai pihak jasa pengirim mencantumkan mengenai tentang pembatasan tanggung jawab yakni dalam proses ganti rugi jika barang rusak/hilang dalam pengiriman disebutkan “Ganti Rugi atas kerusakan atau kehilangan barang sepenuhnya akan disproses sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pihak jasa kirim” kemudian disebutkan juga “Paket hilang dalam pengiriman maka konsumen diberikan kompensasi 10 kali ongkos kirim”

Akibat dari perjanjian baku yang ditentukan oleh pihak jasa pengangkutan barang Anteraja dan Shoppe seperti yang dikemukakan diatas tentunya membuat salah satu konsumen merasa dirugikan, salah satu konsumen yang merasa dirugikan tersebut adalah Leonard Sitanggang, Pada tanggal 11 Oktober Pada tanggal 11 Oktober 2022, Leonard Sitanggang mengirim barang jualannya yaitu Mini PC melalui *platform* Shopee, dengan menggunakan jasa pengangkutan barang Anteraja. Pada hari itu juga paket telah di-*pick up* oleh kurir Anteraja. Paket tersebut akan dikirim ke Kalimantan Barat. Pada tanggal 25 Oktober 2022, pihak Shopee secara sepihak membatalkan pesanan, dengan keterangan “PAKET HILANG DI PERJALANAN”, tanpa adanya keterangan yang jelas.

Konsumen merasa dirugikan karena paket pesanan telah dibatalkan otomatis oleh sistem karena “PAKET HILANG DI PERJALANAN” dan telah diberikan kompensasi sebesar 10 kali ongkos kirim yaitu Rp650.000. sementara nilai barang yang hilang sebesar Rp5.899.000.

Dalam tahapan ini para pihak wajib memperhitungkan serta memperhatikan kepentingan para pihak, baik dari segi pemberian pemahaman terhadap kontrak. Terhadap klausula baku yang terpaksa diterima oleh konsumen, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, karena konsumen dalam keadaan terpaksa untuk menyetujuinya dan tidak ada pilihan lain baginya untuk menghindari klausula tersebut.

Konsumen dapat melindungi haknya dengan membuktikan bahwa syarat eksonerasi tersebut dibuat dengan menyalahgunakan keadaan, sehingga perjanjian itu dapat dibatalkan dan bahwa syarat eksonerasi tersebut tidak diberitahukan secara pantas kepada pihak lain sehingga syarat-syarat tersebut tidak merupakan bagian dari perjanjian tersebut dan syarat tersebut tidak mengikat.<sup>81</sup>

Kesepakatan para pihak dalam perjanjian merupakan sebuah syarat subyektif, karena terkait subyek atau para pihak dalam perjanjian, dan apabila dalam suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subyektif berakibat perjanjian tersebut dapat dibatalkan jika perjanjian tersebut dalam pelaksanaannya akan merugikan pihak-pihak tertentu.<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup> Puwahid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip, Semarang, 1986, hal. 38.

<sup>82</sup> Kartini Mulyadi dan Gunawan Widjaja, *Op. Cit*, hal. 172.

Berdasarkan kasus diatas tersebut terdapat klausula yang dibuat untuk menghindari atau membataskan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat membatalkan klausula tersebut karena telah terjadinya pernyataan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Bahwa adanya klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Sebagai bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan akibat adanya klausula eksonerasi yang digunakan oleh Pihak jasa pengangkutan barang Anteraja pada perjanjian dengan konsumen. Maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen “batal demi hukum”.

Adapun bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang atau



paket pada jasa pengirim Anteraja, dalam hal ini penulis akan menjelaskan dengan menggunakan teori perlindungan hukum sebagai berikut :

### **1. Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan hukum dengan preventif adalah perlindungan hukum untuk mencegah adanya sengketa atau perselisihan yang dalam hal ini perselisihan pihak dalam suatu kontrak.

Perlindungan hukum secara preventif lebih menekankan peran penting Pemerintah untuk bertindak, mencegah dan melakukan pengawasan kepada pelaku usaha yang menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pada perlindungan hukum konsumen secara preventif ini, Pemerintah telah membuat aturan khusus yakni Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini untuk mewujudkan perlindungan hukum secara preventif Pemerintah memiliki tugas pengawasan. Tugas pengawasan tersebut tertuang pada Pasal 30 (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Dengan adanya pasal tersebut untuk mewujudkan perlindungan konsumen hukum yang baik, Pemerintah tidak bekerja sendirian, pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa terdapat lembaga perlindungan konsumen berupa lembaga non-Pemerintah

yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen yakni disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swada Masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat berdasarkan Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dilihat dari ketentuan diatas, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki peran aktif dalam meningkatkan dan memberikan himbauan-himbauan terhadap konsumen untuk hati-hati dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Disamping itu terdapat juga Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang memiliki fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah sebagai upaya mengembangkan perlindungan

konsumen di Indonesia, dalam hal ini tugas dan fungsinya di atur dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf f yang menyebutkan :

“Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.”

Dalam kasus ini perlindungan hukum preventif juga harusnya bisa dilakukan oleh pihak Shopee sebagai penyedia layanan dengan cara memberikan transparansi yang jelas tentang pengiriman barang yang tidak memiliki asuransi. Sehingga jika tidak adanya layanan asuransi maka ada akibat yang dapat merugikan penjual atau pengguna layanan. Hal ini merupakan perlindungan hukum preventif karna ditujukan untuk mencegah terjadinya sebuah permasalahan dalam perjanjian atau kontrak yang terjadi.

Dengan adanya aturan-aturan mengenai lembaga dan badan Pemerintah dan Non-Pemerintah diatas dan penyedia layanan yaitu Shopee, memiliki peran dalam meningkatkan sosialisasi mengenai aturan-aturan tentang perlindungan konsumen, melakukan pengawasan atau kontrol sosial dan melakukan pembinaan berupa pemberian petunjuk baik dalam penyuluhan mengenai jaminan keamanan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha terutama klausula-klausula yang digunakan oleh pelaku usaha. Hal ini berguna untuk mencegah dan penyadaran kepada pelaku usaha dalam membuat

perjanjian dan juga dapat memberikan edukasi serta pengetahuan yang dapat menyadarkan konsumen.

## **2. Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Dalam hal ini apabila masyarakat dihadapkan dengan permasalahan hukum khususnya perjanjian/kontrak, masyarakat tersebut memiliki perlindungan hukum secara represif untuk menyelesaikan suatu sengketa tersebut. Perlindungan hukum konsumen tersebut diselesaikan di Pengadilan Umum dengan mengajukan gugatan.

Untuk mewujudkan perlindungan hukum terhadap sebuah kontrak yang memiliki klausula eksonerasi, Pemerintah dalam hal ini telah mengaturnya di dalam sebuah produk Undang-Undang yang dinamakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut memfasilitasi masyarakat untuk dapat memperjuangkan hak-haknya di muka pengadilan. Hal ini tertuang dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Gugatan perdata ini diajukan melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya Undang-Undang

Perlindungan Konsumen pada Pasal 23, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatannya melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan pelaku usaha menjadi tergugat, sebagaimana diatur dalam Pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.

Lembaga penyelesaian sengketa yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Berkaitan dengan penggunaan klausula-klausula di dalam sebuah kontrak, Pasal 52 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pemerintah memberikan tugas dan wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Pengawasan disini diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara represif. Artinya pengawasan tersebut berlaku secara efektif apabila ada pihak yang mengajukannya ke pengadilan. Artinya selama tidak ada pihak yang mengajukan, maka klausula di dalam perjanjian tersebut tetap berlaku.

Masuknya sengketa konsumen ke dalam Pengadilan Negeri berdasarkan keaktifan salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, dalam hal ini pelaku usaha atau konsumen. Konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) terhadap pelaku usaha atas

pelanggaran norma-norma Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebaliknya, pelaku usaha tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugatan balik dengan merujuk pada pelanggaran hak-hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam menciptakan kenyamanan dalam berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka sesuai Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, berbunyi, Hak pelaku usaha adalah:

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

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, berdasarkan Pasal 46 UUPK pihak konsumen yang berhak untuk mengajukan gugatan adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual);
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya disebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- 4 Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dengan adanya berbagai klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Artinya, konsumen dapat mengajukan kepada pengadilan apabila ia dirugikan terhadap kontrak yang memiliki klausula-klausula yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Serta apabila terbukti di dalam persidangan, maka klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Dalam hal ini seharusnya pihak Shopee memberikan prosedur aduan yang lebih terbuka seperti mediasi, memfasilitasi permasalahan hukum dari sistem aplikasi Shopee terhadap permasalahan hukum antara pihak Shopee, jasa pengangkutan Anteraja, dan penjual. Hal ini akan mewujudkan perlindungan hukum bagi semua pihak termasuk pihak penjual/pengirim.

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Anteraja terhadap Pengirim Barang yang Mengalami Kerugian dari Barang atau Paket yang Hilang**

Kita dapat melihat dalam hal pengangkutan bahwa pihak jasa pengirim Anteraja selaku Perusahaan Angkutan Umum yang sebagaimana yang

disebutkan dalam Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum (UU LLAJ):

“Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum.”

Konsumen atau pengirim memiliki hak yang dapat di terima dalam pengangkutan. Hak berupa kenyamanan, keamanan, dan bisa juga hak mendapatkan ganti rugi jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Dalam hal ini ada beberapa permasalahan mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa pengirim Anteraja terhadap konsumen yang mengalami kerugian dari barang atau paket yang hilang, diantaranya:

*Pertama*, dalam Pasal 91 hingga 98 KUHD mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk membawa barang-barang dari tempat asal ke tujuan dengan aman. Namun apabila terjadinya kerusakan barang yang di akibatkan oleh kelalaian pengangkut, pengangkut wajib membayarkan ganti rugi kepada pengirim, kecuali kerusakan atau keterlambatan barang yang diakibatkan dalam keadaan memaksa. Dalam hal ini, pihak Anteraja tidak melaksanakan sesuai dengan apa yang diatur dalam KUHD.

*Kedua*, bahwa terkait dengan kelalaian pihak jasa pengirim Anteraja tersebut maka berdasarkan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dijelaskan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau



kesembronoannya”. Dalam hal ini, Seseorang dianggap selalu bertanggungjawab atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hati yang mengakibatkan kerugian pada orang atau pihak lain. Tanggungjawab tersebut tergantung pada apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). Dalam kaitan ini, dikenal pula asas *presumption of innocense* (setiap orang dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu di hadapan pengadilan yang berwenang atasnya).<sup>83</sup>

*Ketiga*, pihak jasa pengirim Anteraja hanya memberi kompensasi yang tidak sesuai, padahal menurut Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) menyatakan bahwa “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dipekerjakannya yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam penyelenggaraan angkutan”. Dalam hal ini, pihak Anteraja hanya membayar kompensasi sebesar 10 kali ongkos kirim yaitu Rp.650.000, sementara nilai barang yang hilang sebesar Rp.5.899.000.<sup>84</sup>

*Keempat*, dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak ganti kerugian atau

---

<sup>83</sup> A.Z Nasution, *Op. Cit*, hal. 171.

<sup>84</sup> Lenard Sitanggang, *Op. Cit*. (diakses pada 5 Januari 2023, pada pukul: 19.54)

kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya yang berbunyi antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila melihat dari Pasal 4 huruf c dalam UUPK disebutkan bahwa “konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur kondisi dan jaminan”, tetapi informasi yang didapatkan oleh konsumen kurang jelas dikarenakan adanya syarat dan ketentuan yang dimana letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas sesuai dengan Pasal 18 ayat (2) UUPK.

Bahwa berdasar kan kasus, pengguna jasa atau pengirim tidak mendapatkan informasi yang jelas, dimana hal tersebut merupakan kewajiban pengangkut harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan sesuai pasal 7 huruf b.

Disamping pengaturan hak-hak dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai ganti rugi ini juga merupakan kewajiban pelaku usaha yang diatur pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi antara lain:

- 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.

Bahwa berdasar kan kasus, pengguna jasa atau pengirim tidak mendapatkan informasi yang jelas, dimana hal tersebut merupakan kewajiban pengangkut harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan sesuai pasal 7 huruf b UUPK. Dan dalam pasal 7 huruf f dan g yang menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha harus dilihat sebagai hak-hak konsumen.

Siapa berbuat, dia yang bertanggungjawab. Begitulah kira-kira adagium yang hampir semua orang setuju. Di dalam hukum, dikenal asas pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan pertanggungjawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan.<sup>85</sup>

Dikarnakan terikatnya pengirim dengan syarat dan ketentuan dari pihak Anteraja yang secara sepihak maka tidak bisa dinyatakan sah dan harus batal demi hukum. Atas dasar tersebut perjanjian seyogyanya tunduk kepada

---

<sup>85</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga. Op. Cit*, hal. 13.

UUPK pasal 19 ayat (2) yang berbunyi “ganti rugi dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.”

Selain itu apabila hilangnya barang/paket yang disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pekerjanya, maka berlaku Pasal 191 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Umum yang menyebutkan :

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dipkerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan”

Apabila barang yang dibeli itu dirasakan cacat, rusak, atau telah membahayakan konsumen, konsumen berhak mendapat ganti kerugian yang pantas. Namun, jenis ganti kerugian yang diklaim untuk barang yang cacat atau rusak tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak, artinya konsumen tidak dapat menuntut secara berlebihan dari barang yang dibelinya dan harga yang dibayarnya, kecuali barang yang dikonsumsinya menimbulkan gangguan pada tubuh atau mengakibatkan cacat pada tubuh konsumen maka tuntutan konsumen dapat melebihi dari harga barang yang dibelinya.<sup>86</sup>

Tanggung jawab hukum berlaku juga di dalam pengangkutan barang. Dalam pengangkutan, biasanya selalu diawali oleh adanya perjanjian, baik tertulis maupun lisan. Pengangkutan sebagai perjanjian selalu

---

<sup>86</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Gahlia Indonesia, Bogor, 2008, hal. 51-52.

didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut, penumpang atau pengirim. Kewajiban pengangkut adalah mengangkut penumpang atau barang sejak tempat pemberangkatan sampai tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat. Sebagai imbalan, pengangkut berhak memperoleh sejumlah uang jasa atau uang sewa yang disebut biaya pengangkutan. Kewajiban penumpang atau pengirim adalah membayar sejumlah uang sebagai biaya pengangkutan dan memperoleh hak atas pengangkutan sampai di tempat tujuan dengan selamat.<sup>87</sup>

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak. Dokumen pengangkutan barang lazim disebut surat muatan atau resi pengiriman. Perjanjian pengangkutan juga dapat dibuat secara tertulis atau dibuat dengan perjanjian carter (*chater party*), seperti carter pesawat udara untuk mengangkut jamaah haji, dan carter kapal untuk mengangkut barang dagangan.<sup>88</sup>

Dalam kasus yang terjadi pada Leonard Sitanggang yang telah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya, Nomor resi pengiriman adalah 10005949887350. Nomor ini dapat berfungsi sebagai bukti telah terjadinya

---

<sup>87</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.* hal. 2-3.

<sup>88</sup> *Ibid.*

perjanjian pengiriman barang melalui jasa anteraja dengan penjual di aplikasi Shoppe. Meskipun demikian, sebagaimana telah dibahas sebelumnya, Pihak Shoppe dan anteraja secara sepihak membatalkan pesanan dengan keterangan “Paket Hilang Diperjalanan” . dengan ini Leonard Sitanggung yang telah mendapatkan nomor resi otomatis yang terhubung dengan Anteraja. Sehingga dalam kasus ini, unsur perjanjian pengangkutan telah terpenuhi dengan adanya resi tersebut. akibat terjadinya Paket Hilang yang dikirimkan melalui Pihak jasa pengirim Anteraja, Leonard Sitanggung berhak untuk meminta pertanggung jawaban kepada pihak Shopee sebagai penjual dan Pihak Anteraja sebagai penyedia jasa pengiriman.

Pada kasus Hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen diatas terdapat 2 (dua) prinsip tanggung jawab yang dapat menjadi landasan konsumen meminta pertanggung jawaban kepada Shoppe dan Anteraja

**a. Tanggung Jawab Karena Kesalahan (*fault liability*).**

Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan merupakan prinsip umum dalam hukum pidana dan hukum perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.<sup>89</sup> Pada konteks pengangkutan, prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan

---

<sup>89</sup> Sidharta, *Op. Cit*, hal. 73.

pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.<sup>90</sup>

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata tentang perbuatan melawan hukum sebagai aturan umum. Sedangkan aturan khususnya ditentukan berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan.<sup>91</sup>

Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, di mana pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Berdasarkan prinsip ini, konsumen diberi tanggung jawab untuk membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha yang merugikan konsumen.<sup>92</sup>

Prinsip ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUHPer yang pada intinya bermakna: barang siapa mengakui suatu hak, maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu. Teori ini juga sejalan dengan asas umum dalam hukum acara yaitu *audi et altern partem* (memiliki kedudukan yang sama antara semua pihak berperkara).<sup>93</sup>

Dalam Kasus ini, Leonard Sitianggang dapat meminta pertanggung jawaban kepada Pihak Anteraja, baik secara sendiri-sendiri maupun

---

<sup>90</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga, Op.Cit*, hal. 54-55.

<sup>91</sup> *Ibid.*

<sup>92</sup> Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 24-26.

<sup>93</sup> Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, 2018, hal. 42.



bersama-sama. Pihak jasa pengirim anteraja dianggap sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas kerugian Leonard Sitanggung yang ditimbulkan oleh Kurir yang berada di bawah pengawasannya.

**b. Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).**

Pada prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Prinsip ini dapat diartikan sebagai berikut: pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam penyelenggaraan pengangkutan tersebut.

Biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena sebagai berikut: <sup>94</sup>

- 1 Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- 2 Produsen dapat lebih berhati-hati dalam proses produksi.
- 3 Produsen dapat mengantisipasi jika terdapat gugatan atas kesalahannya, dengan menambahkan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga pokok produknya.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen disebut *product liability*. Asas tanggung jawab mutlak

---

<sup>94</sup> *Ibid.* hal. 45.

biasanya digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk atau jasa yang dipasarkan. Dalam penerapannya, asas ini terletak pada *risk liability*, di mana kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan beban resiko adanya kerugian.<sup>95</sup>

Meskipun demikian, menurut Abdulkadir Muhammad, prinsip ini tidak diatur di dalam Undang-Undang, namun dapat dipakai di dalam perjanjian apabila para pihak menghendaknya.<sup>96</sup> Hukum pengangkutan Indonesia umumnya menganut prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*) dan karena praduga (*presumption liability*).<sup>97</sup>

Dalam kasus ini berlaku prinsip tanggung jawab karena adanya unsur kesalahan. Pada prinsip ini membebankan Leonard Sitanggang untuk memberikan pembuktian bahwa dirinya telah kehilangan barang yang dia jual di Shoppe karena pada saat proses pengiriman oleh pihak Anteraja terjadi kehilangan. Leonard dapat meminta pertanggung jawaban kepada Pihak Shoppe dan Pihak jasa pengirim Anteraja, selama Leonard dapat membuktikan bahwa dirinya telah dirugikan oleh Pihak Shoppe dan Anteraja. Selanjutnya pada prinsip tanggung jawab Mutlak maka Pihak Jasa pengirim Anteraja harus bertanggung jawab

---

<sup>95</sup> *Ibid.*

<sup>96</sup> *Ibid.* hal 56.

<sup>97</sup> *Ibid.* hal.49.

atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkutan oleh Leonard, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dapat diterapkan apabila para pihak menghendakinya.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam kasus ini, bahwa syarat dan ketentuan dari pihak Anteraja tidak mengikat kepada konsumen/pengirim, dikarenakan letak atau bentuknya yang sulit terlihat. Maka persitwa hukum ini tunduk kepada UUPK yang menyebutkan bahwa ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau setara nilainya. Dapat membuktikan kesalahan yang dilakukan pihak Anteraja dalam pengangkutan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implikasi Hukum Klausula Eksonerasi Terhadap Kontrak Perjanjian Jasa Pengangkutan Barang Kerugian Konsumen Atas Kehilangan Barang Oleh Penyedia Layanan Jasa Anteraja maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi pengirim terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang atau paket pada jasa pengangkutan barang Anteraja yakni adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang terjadi karena adanya penyalahgunaan keadaan. Pengurangan tanggung jawab pengangkut dalam Pasal 1320 KUHPerdara hanya mungkin bila ada persetujuan dari pengirim atau penerima. Sedangkan dalam Pasal 1388 KUHPerdara penghapusan tanggung jawab pengangkut tidak mungkin bila ada unsur kesengajaan dan ketidakjujuran pengangkut. Adanya klausa pengurangan atau penghapusan tanggung jawab pengangkut diperbolehkan asal klausa itu disetujui oleh kedua belah pihak. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa untuk adanya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yakni mencakup kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Selain itu, Dalam kasus Anteraja ini menyatakan bahwa “Paket hilang dalam pengiriman maka konsumen diberikan

kompensasi 10 kali ongkos kirim”. Namun, pengangkut tidak memenuhi syarat-syarat tersebut, tetapi melakukan pengurangan tanggung jawab. Adapun bentuk perlindungan terdapat 2 (dua) cara, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

2. Tanggung jawab pelaku usaha jasa pengirim Anteraja terhadap konsumen kerugian dari barang dan paket yang hilang diantaranya, *Pertama*, pihak jasa pengirim Anteraja hanya memberi kompensasi yang tidak sesuai, tidak sesuai dengan Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). *Kedua*, pihak Anteraja tidak melaksanakan sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal 91 dan 98 KUHD yang mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk membawa barang-barang dari tempat asal ke tujuan dengan aman. *Ketiga*, bahwa terkait dengan kelalaian pihak jasa pengirim Anteraja tidak sesuai dengan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dijelaskan”. *Keempat*, tidak sesuai dengan Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak ganti kerugian atau kompensasi dan/atau penggantian. Pihak Anteraja mengganti kerugian 10 kali ongkos kirim tidak berlaku, karena ketidakjelasan informasi yang diberikan kepada pengirim, yang seharusnya mengganti kerugian sesuai Pasal 19 ayat (2) mengganti kerugian sesuai dengan nilai barang yang hilang.

Adapun 2 (dua) prinsip tanggung jawab pihak jasa pengangkutan barang Anteraja kepada pihak konsumen yaitu, tanggung jawab karena kesalahan dan tanggung jawab mutlak.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya pihak Shopee lebih selektif dalam memilih jasa pengangkutan, yang dimana adanya sistem asuransi yang tertera di sistem shopee yang memberikan kepastian hukum.
2. Shope seharusnya memiliki tanggungjawab terhadap barang yang hilang atas kerjasama dengan jasa pengangkutan untuk dapat memeberi kompensasi atau ganti kerugian terhadap permasalahan hukum yang terjadi dalam pengangkutan, salah satunya kehilangan barang jualan yang ada di shopee.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A. Qirom Melilala, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2016.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Gahlia Indonesia, Bogor, 2008.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausul Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009.
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, 2018

- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Ikhtisar Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta, 2007.
- Edmon Makarim, S.H., S.Kom., *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, Ctk Keenam, Djambatan, Jakarta, 2003.
- H.P Panggabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012.
- Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011.
- Ida Nadirah, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Ratu Jaya, Medan, 2017.
- Imam, Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.



- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014.
- Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bina Cipta, Jakarta, 1986.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Puwahid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip, Semarang, 1986.
- Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000.
- Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMM Press, Malang, 2007.
- Rahayu Hartini. *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Penerbit Citra Mentari, Malang, 2016.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Bagian Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2013.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Soegijatno Tjakranegara, 2005, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
- Subekti, *Aspek-aspek Hukum Perikatan*, Penerbit Alumni Bandung, 1986.

- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia Cet. XII, Jakarta, 1990.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, Cet. XXVIII, Jakarta, 1996.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1995.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, PT. Pustaka Utama Grafiti, 2009.
- Sution Usman Adji dan Djoko Prakoso, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.
- Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, PT. Raja grafindo Persada, Depok, 2013.

## **B. Jurnal**

- Abuyazid Bustomi, 2018, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Solusi, Vol 16 No. 2.
- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, 2018, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol 14 No. 2.
- Ali Ma'ruf, Vera Rimbawani Sushanty, 2022, *Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Wilayah Kediri*, Jurnal Judiciary, Vol. 11 No. 2.

Paramitha Rahma Risyanti, 2016, *Tanggung Jawab Para Pihak terhadap Kerugian dalam Pengangkutan Sepeda Motor (Studi PT. Astra Honda Motor)*, Universitas Diponegoro: Diponegoro Law Journal, Vol. 5, No. 5.

Roida Nababan, Martono Anggusti, Sonya Lorensa Sirait, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Jasa pengirim Laut Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Nommensen Legal Opinion, Vol 02 No. 01.

Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, 2015, *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 29 No. 1.

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Herziene Indonesische Reglement (HIR)

*Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg)

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **D. Data Elektronik**

Binus University: E-Commerce, diakses dari: <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/e-commerce/>, diakses pada 7 Desember 2022.

DataIndonesia.id: Monavia Ayu Rizaty, Ragam E-Commerce Favorit Konsumen Indonesia, Apa Saja?, diakses dari:

<https://dataindonesia.id/digital/detail/ragam-ecommerce-favorit-konsumen-indonesia-apa-saja> , diakses pada 8 Desember 2022.

Lenard Sitanggang, Paket Senilai Rp5,9 Juta Hilang dalam Pengiriman, Penjual Hanya Mendapat Kompensasi Rp650 Ribu, diakses dari: <https://mediakonsumen.com/2022/11/09/surat-pembaca/paket-senilai-rp59-juta-hilang-dalam-pengiriman-penjual-hanya-mendapat-kompensasi-rp650-ribu/amp> , diakses pada 5 Januari 2023.

Monalia Mariana, Apa Itu E-Commerce, diakses dari: <https://www.unpas.ac.id/apa-itu-e-commerce/>, diakses pada 7 Desember 2022.

#### **E. Sumber Lain**

Ayuning Tyas, Skripsi, Efektifitas Penerapan Ancaman Delik Kejahatan Narkotika di Kota Batam, Respository Universitas Internasional Batam, 2018.

Fajar Nugroho Handayani, Tesis, Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2022.

M. Isa Rian Timur AS, Skripsi, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT. JNE, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2019.

Resa Riswanda Saragih, Skripsi, Tanggung Jawab PT. J&T Express Cabang Prawrokuwat Selaku Pengangkut Terhadap Angkutan Barang Yang

Terlambat Sampai Ke Tujuan di Kota Yogyakarta, Fakultas Hukum,  
Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta,2019.

Yogi Putera Dwi Adinata, Skripsi, Pelaksanaan Perjnajian Pengiriman Barang  
Antara PT.JNE dengan Consigner (studi di PT. JNE Cabang-Medan),  
Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum UMSU, 2017.

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



FAKULTAS  
HUKUM

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

### **SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

No. : 350/Perpus-S1/20/H/VII/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 : Ahmad Haikal Amran Nasution  
No Mahasiswa : 18410600  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGIRIM  
TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA  
EKSONERASI DALAM KONTRAK  
PERJANJIAN JASA PENGANGKUTAN  
BARANG Studi Kasus: Kerugian Konsumen Atas  
Kehilangan barang Oleh Penyedia Layanan.**

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, 26 Juli 2023 M  
8 Muharram 1445 H

Perpustakaan Referensi FH UII

Joko Santosa, A.Md.

# BANTUAN HUKUM

HAK UNTUK DIDAMPINGI PENASIHAT HUKUM  
BAGI SEMUA WARGA NEGARA

Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H.

DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA SIRIBANGAN ALIRUMI
NAMA : Ahmad Haikal Amran Mst
NIDN : 18410600
TGL PENYERAHAN : 30 Agustus 2023

Penerbit PT Elex Media Komputindo



KOMPAS GRAMEDIA