

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL TERTUKARNYA**

**BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**DIDAN FARRIS ARDANO**

**NIM. 19410512**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL  
TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET  
EXPRESS  
SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**DIDAN FARRIS ARDANO**

**NIM. 19410512**

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**



## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS**

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

pada tanggal 14 Juni 2024

Yogyakarta, 28 Mei 2024  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

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





**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT. GLOBAL JET EXPRESS**

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

Yogyakarta, 14 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Umar Haris Sanjaya, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Indah Parmitasari, 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 ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : DIDAN FARRIS ARDANO

NIM : 19410512

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL  
TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET  
EXPRESS**

Karya Ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya juga tunduk serta patuh kepada kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama penyusunan;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan

pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas, saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan pidana jika terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, dan melakukan pembelaan atas hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada terjadi pada karya tulis 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 benyak apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 29 Mei 2024



**(Didan Farris Ardano)**

## **HALAMAN MOTTO**

*“Al’ilmu shoidun wa alkitaabatu qoyyiduhu. Qoyyid shuyuudaka bi alhibaali al  
waatsiqoti”*

*(Ilmu itu seperti hewan buruan sedangkan tulisan adalah tali ikatannya. Maka  
ikatlah hewan gembalamu dengan tali yang kuat)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Diri saya sendiri yang telah banyak berjuang*

*Bapak, Ibu, serta Adik saya yang tercinta*

*Sahabat-sahabatku tersayang*

*Dan*

*Tidak lupa juga almamaterku tercinta*



## **CURRICULUM VITAE**

1. Nama Lengkap : Didan Farris Ardano
2. Tempat,Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 15 Juli 2001
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Golongan Darah : O
5. Alamat : Jl. Parasamya Tengah C.111 Perumda,  
Gedanganak, Kec. Ungaran Timur,  
Kab. Semarang.
6. Identitas Orang tua
  - a) Nama Ayah : Dharto Wahyono S.E.  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
  - b) Nama Ibu : Arita Ernawati S.E., S.H.  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
7. Riwayat Pendidikan
  - a) SD : SD Negeri Mangkukusuman 8 Tegal
  - b) SMP : SMP Negeri 2 Surakarta
  - c) SMA : SMA Negeri 1 Ungaran

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah yang telah diberikan Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, serta juga shalawat dan salam yang senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Sehingga Tugas Akhir dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS”** ini dapat diselesaikan dengan baik, dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata (S1).

Penelitian Tugas Akhir ini tidak lepas dari berbagai kesulitan dan rintangan yang peneliti lewati dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak mungkin dapat peneliti selesaikan sendiri. Berkat dukungan serta doa yang diberikan oleh orang-orang terdekat dan tercinta maka peneliti dapat diatasi sampai dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini, juga berkat banyaknya bantuan dari Dosen Pembimbing, Keluarga, Sahabat, dan Pasangan Peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, waktu, pikiran, tenaga dalam mencurahkan ilmu dan pemikirannya dalam membantu peneliti untuk melewati setiap kesulitan yang ada. Terselesaikannya Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka untuk itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada.

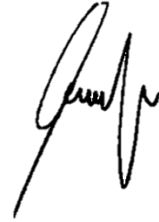
1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan rahmat dan segala hal kepada penulis dan seluruh alam semesta.

2. Bapak, Ibu, dan Adik yang selalu memberikan doa serta dukungan dalam berbagai bentuk yang tidak akan dapat dibalas oleh peneliti dalam bentuk yang sama.
3. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan tenaga dalam mencurahkan ilmunya kepada peneliti dalam penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini, waktu, perhatian, nasihat, serta doa yang selalu diberikan kepada peneliti.
4. Peneliti banyak ucapkan terimakasih kepada Aulia Githa Fasya, yang selalu ada memberikan semangat peneliti dalam mengerjakan penelitian ini, selalu mendoakan serta memberikan tenaga, waktu, perhatian, dukungan kepada peneliti ketika penelitian ini sedang ada hambatan.
5. Ryan Ade Saputra, Ailsa Mumtaz, August Agung dan teman-teman peneliti yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang sudah ada pada masa perkuliahan karena telah menemani dan menjadi tempat untuk berdiskusi.

Peneliti menyadari bahwa dari hasil penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang dapat membangun. Peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi orang lain dapat dijadikan rujukan bagi perkembangan didalam dunia hukum. Peneliti mengucapkan terimakasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang telah

direpotkan oleh peneliti selama masa pengerjaan Tugas Akhir ini, semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 29 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Didan Farris Ardano', written in a cursive style.

**(Didan Farris Ardano)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
HALAMAN MOTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
CURRICULUM VITAE.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xiii
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Orisinalitas Penulisan.....	9
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian .....	16
G. Kerangka Skripsi .....	21

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERIKATAN, PENGANGKUTAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN AKAD.....	23
A. Perikatan.....	23
B. Perjanjian.....	27
C. Pengangkutan.....	31
D. Perlindungan Konsumen.....	34
E. Akad.....	39
BAB III ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS.....	44
A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman Akibat Kesalahan Pihak PT. Global Jet Expres .....	44
B. Tanggung Jawab Hukum PT. Global Jet Express Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman .....	58
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
A. KESIMPULAN .....	73
B. SARAN .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hak konsumen dalam kasus ini sudah terlindungi dan mengetahui apakah tanggung jawab hukum sudah dilaksanakan jika terjadi tertukarnya barang kiriman. Judul dari tulisan ini adalah Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman Pada PT. Global Jet Express. Pengangkutan barang mempermudah manusia untuk mengirim barang, namun memiliki beberapa risiko yaitu terjadi tertukarnya barang kiriman. Permasalahan yang dibahas adalah perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum pihak pengangkut dalam tertukarnya barang kiriman. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan teknik analisis data kualitatif. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Undang-Undang dan pendekatan kasus. Hasil penelitian ini adalah pertama, perlindungan konsumen belum terlaksana secara menyeluruh, konsumen tidak mendapatkan ganti kerugian yang ditimbulkan oleh pengangkut, dan tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait barang yang masih dalam proses pengangkutan. Kedua, pihak pengangkut tidak memenuhi tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen. Pemerintah seharusnya meningkatkan pengawasan kepada pihak pengangkut dengan memberikan fasilitas untuk mediasi secara online. Pihak pengangkut seharusnya melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada pekerja yang lalai dan melakukan pengecekan ulang paket barang sebelum dikirimkan.

Kata-Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Barang Kiriman.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan pengiriman penjualan melalui media online yang semakin meningkat, membutuhkan jasa pengiriman yang cepat, mudah, aman, dan praktis. Transaksi jual beli jarak jauh yang dilakukan masyarakat kini dengan menggunakan perusahaan jasa pengiriman barang. Pengiriman merupakan aktifitas mengirim barang oleh pihak konsumen melalui pihak ekspediter yang dilanjutkan melalui pihak pengangkut yang dapat menggunakan transportasi darat, laut, dan, udara.<sup>1</sup>

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang adalah PT. Global Jet Express (selanjutnya disingkat menjadi J&T) yang telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2015. J&T ikut berperan dalam perkembangan ekonomi nasional dengan menjadi distributor barang sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau. Kepuasan dan kepercayaan pihak konsumen menjadi keutamaan J&T dalam menjalankan bisnis jasa pengiriman barang. Maka, untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pihak konsumen dalam proses pengiriman barang, dibuatlah peraturan mengenai perjanjian dalam pengiriman barang.

Perjanjian pengangkutan mengatur hak dan kewajiban antara pihak konsumen dengan pihak pengangkut.<sup>2</sup> Menurut Soekardono pengangkutan adalah

---

<sup>1</sup> Adji Trans Express, *9 Pendapat Para Ahli Mengenai Pengertian Jasa Ekspedisi*, <https://www.adjitranslogistik.com/>, Diakses tanggal 6 Juni 2023, Pukul 20.55 WIB.

<sup>2</sup> Rio Peranata Sebayang, Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi pada PT Anugerah Semesta Persada), *Jurnal Hukum*, hlm. 3.



perpindahan tempat mengenai benda-benda atau orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat serta efisiensi.<sup>3</sup> Pengangkutan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu pengangkutan orang dan pengangkutan barang. Perbedaan kedua jenis tersebut terdapat pada pelayanan yang diberikan. Pengangkutan orang berkewajiban memberikan pelayanan berupa jasa angkutan penumpang sedangkan pengangkutan barang berkewajiban memberikan pelayanan berupa jasa angkutan barang. Kedua jenis pengangkutan tersebut memiliki kesamaan untuk menerima pembayaran berupa tarif sesuai dengan kesepakatan.<sup>4</sup>

J&T dalam hal ini adalah perusahaan jasa pengangkutan barang yang dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha, sesuai dengan definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat menjadi Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang mengatakan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Hal ini menjadikan hak dari pihak pengangkut diatur dalam Pasal 6

---

<sup>3</sup> Serlika Aprita, *Hukum Dagang*, Prenada Media, 2023, hlm. 42.

<sup>4</sup> Victor Tulus Pangapoi Sidabutar, *Ekspor Impor: Teori dan Praktik untuk Pemula*, CV. Mitra Cendikia Media, 2021, hlm. 95.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diantaranya yaitu pihak pengangkut memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan yang diperdagangkan.

Peraturan mengenai kewajiban dan tanggung jawab pihak pengangkut diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diantaranya yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Pasal 87 KUHD juga mengatur mengenai kewajiban pihak pengangkut yang pada intinya yaitu menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya, dilanjutkan pada Pasal 88 KUHD yang pada intinya menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau ketelodorannya.

Bentuk perjanjian yang digunakan dalam perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen adalah perjanjian tidak tertulis. Perjanjian dilakukan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan serta saling percaya antara masing-masing pihak.<sup>5</sup> Pengangkutan pada pelaksanaannya terdapat dokumen yang disebut dengan surat muatan yang harus diserahkan oleh pihak pengangkut kepada pihak ekspediter sebagai tanda bukti penerimaan barang sebagaimana dengan yang dimaksud pada Pasal 90 KUHD.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara terhadap Arita Ernawati selaku Konsumen PT. Global Jet Express, Tanggal 25 Juni 2023, Pukul 15.00 WIB.

<sup>6</sup> Alexander Thian, *Hukum Bisnis*, Penerbit Andi, Universitas Airlangga, 2022, hlm. 267.

Perjanjian pengangkutan di Indonesia dapat dilakukan secara tidak tertulis, selama terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak yang menyebabkan bahwa tidak adanya dokumen tersebut tidak membatalkan terjadinya perjanjian pengangkutan.<sup>7</sup> Hal ini sesuai dengan Pasal 1339 KUHPerdara mengatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya (tertulis), tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatuhan, kebiasaan, atau Undang-Undang.

Permasalahan yang akan dibahas pada skripsi ini yaitu kesalahan tertukarnya barang kiriman yang dilakukan oleh pihak pengangkut. Tertukarnya barang kiriman ini menimbulkan terjadinya keterlambatan waktu tiba barang. Keterlambatan waktu tiba barang menjadi masalah yang paling sering dialami oleh pihak konsumen.<sup>8</sup> Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru.

Pihak konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengangkutan dapat mengalami kerugian baik materiil dikarenakan jenis barang yang dikirim cenderung cepat kadaluwarsa ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya. Salah satu pihak konsumen yang bernama Arita Ernawati mengalami kejadian tersebut pada tahun 2022. Hal ini diawali oleh pihak konsumen yang membeli barang berupa kosmetik yang dikirimkan menggunakan dari Palembang

---

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Aisyah Asyuh Musyafah, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", *Jurnal Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 154.

ke Ungaran.<sup>9</sup> Mengetahui bahwa barang yang dipesannya melewati jangka waktu tiba yang seharusnya, pihak konsumen mencoba menghubungi pihak pengangkut dan diketahui bahwa barang tersebut tertukar dengan konsumen lain yang bertempat tinggal di Jambi akibat kesalahan dari kurir yang menempelkan alamat pengiriman.<sup>10</sup>

Permasalahan terjadi dikarenakan pihak pengangkut yang tidak memberikan informasi lebih lanjut dan secara berkala kepada pihak konsumen mengenai kepastian barang yang tertukar tersebut datang kepada pihak konsumen.<sup>11</sup> Setelah satu bulan kemudian paket pihak konsumen datang dan telah diterima tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak pengangkut.<sup>12</sup>

Kesalahan tertukarnya barang kiriman dimungkinkan tidak hanya terjadi pada satu konsumen saja sesuai pernyataan sebelumnya, membuat penulis melakukan penelitian tentang perlindungan hukum apabila terjadi tertukarnya barang kiriman karena murni kesalahan pihak pengangkut, dengan kesalahan ini salah satu pihak yang dirugikan adalah pihak konsumen. Pemerintah telah melakukan upaya untuk melindungi hak dan kewajiban baik pihak pelaku usaha, pihak ekspediter, pihak pengangkut, dan pihak konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>9</sup> Wawancara terhadap Arita Ernawati selaku Konsumen PT. Global Jet Express, Tanggal 25 Juni 2023, Pukul 15.00 WIB.

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> *Ibid*

<sup>12</sup> *Ibid*

Hukum perlindungan konsumen adalah peraturan yang mengatur hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh pihak konsumen dan pihak pengangkut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan pihak konsumen.<sup>13</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, lebih luas dibandingkan pengertian konsumen dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI menyatakan “Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak diperdagangkan”.<sup>14</sup>

Pihak konsumen yang mengalami permasalahan dalam barang kiriman, membutuhkan jaminan untuk menerima ganti rugi apabila terbukti merupakan kesalahan dari pihak pengangkut.<sup>15</sup> Ganti rugi yang diberikan oleh pihak pengangkut harus sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Hal

---

<sup>13</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2015, hlm. 42.

<sup>14</sup> Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1992.

<sup>15</sup> Kusaimah, Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Adil*, Vol. 3 No. 1, Mei 2021

ini sesuai dengan Pasal 4 huruf H Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pihak konsumen yang mengalami permasalahan dalam kiriman barang, memiliki hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 4 huruf E Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Pihak konsumen dalam upaya penyelesaian sengketa dalam kiriman barang dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sinkron dengan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur mengenai permasalahan dalam keterlambatan barang, namun belum secara jelas mengatur mengenai kesalahan dalam kiriman barang yang dapat merugikan pihak konsumen. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, penulis ingin menganalisis mengenai perlindungan konsumen. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah

“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman Pada PT. Global Jet Express”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal tertukarnya barang kiriman akibat kesalahan pihak PT. Global Jet Express?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum PT. Global Jet Express dalam hal tertukarnya barang kiriman?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal tertukarnya barang kiriman akibat kesalahan pihak PT. Global Jet Express.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab hukum PT. Global Jet Express dalam hal tertukarnya barang kiriman.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Menjadi masukan bagi pihak pengangkut untuk terus mengurangi kesalahan terutama dalam tertukarnya barang kiriman yang dilakukan dan

dapat menjadi referensi untuk pihak konsumen yang mengalami permasalahan terutama dalam tertukarnya barang kiriman.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan kepada para pembaca, khususnya pada ilmu perlindungan hukum dalam hal tertukarnya barang kiriman.

## E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian Hukum yang diteliti oleh penulis dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman Pada PT. Global Jet Express” bukanlah penelitian yang dilakukan dengan tindakan plagiasi atau duplikasi dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain.

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan, terdapat penelitian sebelumnya yang memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti. Adapun untuk mengetahui keaslian penelitian yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

No.	Judul	Penulis	Perbedaan
1.	Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung)	Muhammad Shofwan	Perspektif kajian skripsi tersebut menggunakan Hukum Islam dan Hukum Positif di Kantor JNE Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti menggunakan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada PT. Global Jet Express.



2.	Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Wanprestasi Jasa Pengiriman Barang (Studi Di Kantor JNE Cabang Sumbawa)	Sultan Samer	Permasalahan dalam skripsi tersebut mengkaji mengenai wanprestasi jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh Kantor JNE Cabang Sumbawa, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti mengkaji tanggungjawab PT. Global Jet Express akibat kesalahan tertukarnya barang pengiriman.
3.	Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Barang Pada Pengiriman Oleh Jasa Ekspedisi Barang Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Kantor Pos Solo)	Devina Ruth Medina	Skripsi tersebut mengkaji pelaksanaan perlindungan konsumen atas terjadinya kehilangan barang di Kantor Pos Solo, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti yaitu mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal tertukarnya barang kiriman pada PT. Global Jet Express.
4.	Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia di Kota Singaraja	I Made Ogy Nusa Rinbawan	Skripsi tersebut menganalisis implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara umum terhadap pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia di Kota Singaraja, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti mengkaji implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus pada kesalahan tertukarnya barang pada PT. Global Jet Express.
5.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari	Novita Kharin Widistasari	Skripsi tersebut mengkaji perlindungan konsumen secara khusus mengkaji kehilangan dan kerusakan barang di PT. Pos Indonesia (Persero)

	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Solo		Cabang Solo, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti secara khusus mengkaji kesalahan tertukarnya barang pada PT. Global Jet Express.
6.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Barang Dalam Jasa Pengiriman	Gumowo Prabowo	Topik pada skripsi ini mengkaji tentang kerusakan barang pada pengiriman barang, sedangkan topik penelitian yang penulis akan teliti mengkaji tentang kesalahan tertukarnya barang pengiriman.
7.	Kerugian Konsumen Yang Diakibatkan Pengiriman Barang Oleh Jasa Pos (Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos)	Indah Sri Wahyuni	Skripsi ini selain ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga ditinjau dari Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, sedangkan penelitian yang penulis akan teliti hanya ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## F. Kerangka Teori

### 1. Perikatan

#### a. Pengertian Perikatan

Perikatan merupakan hubungan hukum yang mengikat antara dua pihak, dimana salah satu pihak memiliki hak atas suatu prestasi, dan pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut. Pemahaman mengenai perikatan senantiasa didasarkan atas ilmu pengetahuan, hal ini dikarenakan pada Buku III KUHPerdara tentang Perikatan, tidak memberikan rumusan dari perikatan itu sendiri.

Perikatan menurut Vollmar perikatan terjadi selama terdapat salah satu pihak diharuskan melakukan prestasi yang dapat dipaksakan oleh pihak lainnya dengan bantuan hukum bila diperlukan.<sup>16</sup> Hal ini dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur dari suatu perikatan terdiri dari hubungan hukum, kekayaan, pihak-pihak, dan prestasi.

#### b. Sumber Hukum Perikatan

Pasal 1233 KUHPerdara menyatakan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang”. Berdasarkan ketentuan pada pasal tersebut terdapat dua sumber perikatan yaitu perikatan yang lahir dari persetujuan, dan perikatan yang lahir dari Undang-Undang. Persetujuan atau biasa disebut perjanjian merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal. Keadaan ini yang menyebabkan terjadinya hubungan antara dua pihak yang disebut perikatan. Berdasarkan hal tersebut

---

<sup>16</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perdata Menganai Perikatan*, Jakarta, Juni 2014, hlm. 8.

dapat disimpulkan bahwa perjanjian menerbitkan perikatan, dengan kata lain perjanjian merupakan sumber perikatan.

Sumber perikatan yang selanjutnya yaitu Undang-Undang. Sumber ini berhubungan dengan akibat perbuatan manusia baik yang melawan hukum ataupun yang tidak melawan hukum. Perikatan yang ada akibat perbuatan manusia yang melawan hukum atau yang biasa disebut *On Recht Matige Daad* diatur pada Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Perikatan yang ada akibat perbuatan manusia yang tidak melawan hukum atau biasa dikenal dengan *Zakawarneming* diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “jika seorang dengan sukarela, dengan tidak mendapat perintah untuk itu, mewakili urusan orang lain dengan atau tanpa pengetahuan orang ini, maka secara diam-diam mengikat dirinya untuk meneruskan serta menyelesaikan urusan tersebut, hingga orang yang diwakili kepentingannya dapat mengerjakan sendiri urusan itu. Ia harus membebani diri dengan segala sesuatu yang termasuk urusan itu. Ia juga harus menjalankan segala kewajiban yang harus ia pikul jika ia menerima kekuasaan yang dinyatakan secara tegas.”

### c. Perjanjian

Perjanjian secara umum ialah suatu peristiwa yang terjadi antar para pihak untuk melaksanakan suatu hal yang telah disepakati bersama dan bersifat

mengikat. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara terdapat empat syarat sah suatu perjanjian, antara lain:

- 1) kesepakatan yang mengikat para pihak;
- 2) para pihak memiliki kecakapan bertindak;
- 3) objek Perjanjian; dan
- 4) perjanjian tidak bertentangan dengan Undang-Undang.<sup>17</sup>

Syarat-syarat perjanjian diatas ialah syarat objektif dan subjektif. Apabila terdapat syarat objektif yang tidak terpenuhi, maka para pihak memiliki hak untuk meminta perjanjian batal demi hukum. Sedangkan apabila terdapat syarat subyektif yang tidak terpenuhi, maka salah para pihak memiliki hak untuk membatalkan perjanjian.

## 2. Perjanjian Pengangkutan

### a. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Pengertian perjanjian pengangkutan menurut Sution Usman Adji adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya berkeharusan memberikan pembayaran biaya untuk pengangkutan tersebut.<sup>18</sup> Pada umumnya pengangkutan dilakukan setelah terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen dan

---

<sup>17</sup> Pelajaran, *Pengertian Perjanjian : Asas, Syarat Sah, Jenis dan Contoh Perjanjian*, <https://www.pelajaran.co.id/>, Diakses tanggal 26 Mei 2023, Pukul 18.10 WIB.

<sup>18</sup> Sutiono Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Penerbit Rineka Citra, Bandung, 1990, hlm. 6.

memenuhi beberapa syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tentang mengikatnya suatu perjanjian.

b. Sumber Hukum Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan pada pembahasan ini menggunakan perjanjian pengangkutan darat dan perjanjian pengangkutan udara dengan menggunakan kendaraan bermotor berupa bus dan pesawat yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Peraturan mengenai perjanjian pengangkutan darat secara umum diatur pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan secara khusus diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, sedangkan Peraturan mengenai perjanjian pengangkutan udara secara umum diatur pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

3. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian perlindungan konsumen yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Satjipto Raharjo, yang dimaksud dengan perlindungan hukum ialah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan karena orang lain dan perlindungan tersebut diberikan

kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>19</sup>

Dasar dari tanggung jawab hukum dalam perlindungan konsumen pada hal ini ialah perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen, pihak pengangkut yang memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak konsumen saat pengiriman barang. Sedangkan pihak konsumen memiliki tanggung jawab untuk membayar pihak pengangkut dan mengirim barang sesuai pesanan konsumen.

## **G. Metode Penelitian**

Penelitian hukum ialah suatu kegiatan ilmiah, berdasarkan pada metode sistematis dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa permasalahan suatu masalah hukum tertentu, dengan menganalisa juga mengadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, yang kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul dalam permasalahan hukum yang bersangkutan.<sup>20</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan studi dokumen yaitu yang memadukan bahan-bahan hukum yang bersumber dari peraturan

---

<sup>19</sup> Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, *Jurnal Masalah Hukum*, 1993, hlm. 74.

<sup>20</sup> Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 43.

perundang-undang, teori hukum yang mengacu pengumpulan data dan berdasarkan teori hukum dalam perundang-undang serta juga melakukan pengumpulan data dengan mempelajari dari buku-buku.<sup>21</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan pada penulisan skripsi ini yaitu pendekatan Perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan Perundang-undangan yang berarti mensyaratkan untuk wajib memahami semua Undang-Undang yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang dikaji, yaitu dengan mengkaji ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan Kasus, yaitu pendekatan yang mengarah pada keadaan khusus yang terjadi di masyarakat sehingga menimbulkan hubungan sebab akibat pada peristiwa yang tidak dapat disamakan dengan peristiwa lain walaupun setelah diteliti lebih lanjut ditemukan kemiripan.<sup>22</sup>

## 3. Objek Penelitian

---

<sup>21</sup> Ida Hanifah, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Pustaka Prima, Medan, 2018, hlm. 19.

<sup>22</sup> Kamus Hukum Online, *Kasuistis*, <https://kamushukum.web.id/>, Diakses tanggal 29 Juni 2023, Pukul 19.00 WIB.



Objek penelitian yang akan penulis tulis sebagai berikut:

- a. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c. Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- d. Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- e. Pasal 90 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- f. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- g. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- h. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- j. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- k. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- l. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- m. Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### 4. Sumber Data Penelitian

Sumber data Penelitian yang digunakan adalah sumber data sekunder yang diambil dari studi kepustakaan, terdiri dari:

##### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat secara yuridis, seperti peraturan perundang-undangan, yang pada skripsi ini terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- 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

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat, seperti jurnal hukum dan literatur.

##### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang menjadi pelengkap data, seperti ensiklopedia dan kamus.

#### 5. Analisis Data

Penelitian menggunakan metode analisis data kualitatif. Hal ini dikarenakan menganalisis suatu objek penelitian serta diuraikan dalam bentuk kalimat serta penjelasan yang tidak berbentuk data statistik dengan dikaji berdasarkan pada teori-teori dan pengertian-pengertian hukum. Serta, data yang dimaksud mengandung penjelasan terhadap data hasil wawancara, peraturan hukum dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **H. Kerangka Skripsi**

Dalam susunan penulisan skripsi **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS”** ini terdiri dari 4 (empat) bab yang setiap bab berbeda-beda pembahasan yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam menganalisis dan menjawab masalah. Susunan sistematika penulisan ini sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab I ini memberikan uraian awal dari penulisan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, definisi operasional, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini dan yang terakhir ialah sistematika penulisan.

### **BAB II            KERANGKA TEORI TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II ini menguraikan hasil kepustakaan dan dokumentasi, yang isinya antara lain : tinjauan umum mengenai perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tinjauan umum mengenai tanggung jawab hukum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tinjauan umum mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab III ini menjelaskan hasil dari apa yang ada pada rumusan masalah antara lain, perlindungan konsumen terhadap tertukarnya barang pengiriman akibat kesalahan pihak PT. Global Jet Express berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan tanggung jawab PT. Global Jet Express dalam menangani kelalaian terhadap tertukarnya barang dalam pengiriman.

### **BAB IV PENUTUP**

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG PERIKATAN, PENGANGKUTAN, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN AKAD.

#### A. Perikatan

Perikatan berasal dari bahasa belanda *verbinten* yang secara terminologi berasal dari kata *verbinden* yang artinya mengikat. *Verbinten* mengarah kepada adanya hubungan atau ikatan. Menurut Subekti, perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua belah pihak, yang mana salah satu pihak memiliki hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lainnya yang memiliki kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.<sup>23</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad, perikatan merupakan hubungan hukum yang dijalin oleh kreditur dan debitur dalam bidang harta kekayaan.<sup>24</sup>

Perikatan merupakan hubungan hukum yang mengikat antara dua pihak, dimana salah satu pihak memiliki hak atas suatu prestasi, dan pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi tersebut. Pemahaman mengenai perikatan senantiasa didasarkan atas ilmu pengetahuan, hal ini dikarenakan pada Buku III KUHPerdara tentang Perikatan, tidak memberikan rumusan dari perikatan itu sendiri. Menurut Vollmar perikatan terjadi selama terdapat salah satu pihak diharuskan melakukan prestasi yang dapat dipaksakan oleh pihak lainnya dengan

---

<sup>23</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermassa, Jakarta, 2002, hlm. 122.

<sup>24</sup> Kristiane Paendong, *Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Ditinjau Dari Hukum Perdata*, *Jurnal Hukum*, hlm. 3.

bantuan hukum bila diperlukan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur dari suatu perikatan terdiri dari hubungan hukum, kekayaan, pihak-pihak, dan prestasi.

Perikatan memiliki Sumber Hukum, yaitu, Pasal 1233 KUHPerdara menyatakan bahwa “tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang”. Berdasarkan ketentuan pada pasal tersebut terdapat dua sumber perikatan yaitu perikatan yang lahir dari persetujuan, dan perikatan yang lahir dari Undang-Undang. Persetujuan atau biasa disebut perjanjian merupakan suatu keadaan dimana salah satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal. Keadaan ini yang menyebabkan terjadinya hubungan antara dua pihak yang disebut perikatan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa perjanjian menerbitkan perikatan, dengan kata lain perjanjian merupakan sumber perikatan.

Sumber perikatan yang selanjutnya yaitu Undang-Undang. Sumber ini berhubungan dengan akibat perbuatan manusia baik yang melawan hukum ataupun yang tidak melawan hukum. Perikatan yang ada akibat perbuatan manusia yang melawan hukum atau yang biasa disebut *On Recht Matige Daad* diatur pada Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Perikatan yang ada akibat perbuatan manusia yang tidak melawan hukum atau biasa dikenal dengan *Zakawarneming* diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “jika seorang dengan sukarela, dengan tidak mendapat perintah untuk itu, mewakili urusan orang lain dengan atau tanpa pengetahuan orang

ini, maka secara diam-diam mengikat dirinya untuk meneruskan serta menyelesaikan urusan tersebut, hingga orang yang diwakili kepentingannya dapat mengerjakan sendiri urusan itu. Ia harus membebani diri dengan segala sesuatu yang termasuk urusan itu. Ia juga harus menjalankan segala kewajiban yang harus ia pikul jika ia menerima kekuasaan yang dinyatakan secara tegas.”

Perikatan memiliki beberapa macam, yaitu<sup>25</sup>:

1. Perikatan murni (bersahaja), dapat dikatakan perikatan murni atau bersahaja ini ketika suatu perikatan tersebut memiliki masing-masing pihak yang terdiri hanya satu orang, sedangkan yang dituntut juga berupa satu hal saja dan penuntutannya dapat dilakukan seketika;
2. Perikatan bersyarat, ialah suatu perikatan bersyarat yang dimana pada situasi tertentu digantungkan pada peristiwa yang belum tentu terjadiya bagaimana, baik dengan cara menangguhkan perikatan hingga terjadinya peristiwa, maupun dengan cara membatalkan perikatan menurut terjadi atau tidak terjadi peristiwa tersebut (Pasal 1253 KUHPerdara), peristiwa perikatan dalam perikatan tidak diperlukannya pernyataan tegas dari para pihak, perikatan terdapat dua macamyaitu perikatan bersyarat tangguh, dan perikatan bersyarat batal;
3. Perikatan dengan ketetapan waktu, suatu ketetapan waktu tidak menangguhkan perikatan, ,elaikan hanya menangguhkan pelaksanaannya

---

<sup>25</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2015, hlm. 7.

(Pasal 1268 KUHPerdara), dalam perikatan ketetapan waktu, kreditur tidak berhak untuk menagih pembayaran sebelum waktu yang dijanjikan itu tiba;

4. Perikatan manasuka, perikatan ini diatur dalam Pasal 1272 KUHPerdara menyebutkan “dalam perikatan-perikatan manasuka si berutang dibebaskan jika ia menyerahkan salah satu dari dua barang yang disebutkan dalam perikatan, tetapi ia tidak dapat memaksa si berpiutang untuk menerima sebagian dari barang yang lain”;
5. Perikatan tanggung-menanggung (tanggung renteng), perikatan ini dapat terjadi jika salah satu pihak lebih dari satu orang, dalam hal ini debitur terbentuk lebih dari satu orang yang dikenal sebagai “perikatan tanggung-menanggung aktif”, sedangkan jika sebaliknya dipihak kreditur terdiri atas lebih dari satu orang atau beberapa pihak disebut sebagai “perikatan tanggung-menanggung pasif” (Pasal 1280 KUHPerdara);
6. Perikatan dapat dibagi dan tidak dapat dibagi, perikatan ini semata-mata menyangkut peristiwanya, apa dapat dibagi atau tidak, seperti perikatan guna menyerahkan barang yang merupakan hasil bumi itu berupa hasil perikatan dapat dibagi, sedangkan menyerahkan seekor kuda, merupakan perikatan yang tidak dapat dibagi, perikatan dapat dibagi dan tidak dapat dibagi memiliki persamaan yakni tiap kreditur berhak menuntut dari masing-masing debitur untuk memenuhi seluruh utangnya, yang membedakan keduanya yaitu menyangkut prestasinya sendiri, sedangkan dalam perikatan



tanggung-menanggung mengenai orang-orangnya yang berutang atau berpiutang;

7. Perikatan dengan ancaman hukuman, perikatan ini adalah sebuah ketentuan seorang untuk jaminan pelaksanaa suatu perikatan diwajibkan melakukan sesuatu manakala perikatan tersebut tidak terpenuhi (Pasal 1304 KUHPerdato).

## **B. Perjanjian**

Pasal 1313 KUHPerdato menyebutkan jika perjanjian ialah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.<sup>26</sup> *Black's Law Dictionary* merumuskan kontrak sebagai berikut: “*an agreement between two or more persons which creates an obligation, to do or not to do a particular thing.*” Diartikan kontrak adalah perjanjian antara 2 (dua) orang atau lebih yang menciptakan kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu.<sup>27</sup>

Perjanjian secara umum ialah kesepakatan para pihak tentang sesuatu hal yang melahirkan perikatan atau hubungan hukum, menimbulkan hak dan kewajiban dan apabila tidak dijalankan sebagaimana yang diperjanjikan akan menimbulkan sanksi. Tujuan dibuatnya perjanjian adalah sebagai dasar penyelesaian apabila

---

<sup>26</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek*, Cetakan 8, Jakarta, Pradnya Paramita, 1976, hlm. 338.

<sup>27</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary 6th Edition*, United States of America, West Publishing Co, 1990, hlm. 322.

timbul masalah dikemudian hari agar para pihak terlindungi, mendapatkan kepastian hukum, dan keadilan.

Perjanjian yang timbul dasarnya telah sah jika telah sepakat mengenai hal-hal pokok yang tidak memerlukan sesuatu formalitas untuk menjadikannya sah. Kebebasan berkontrak berlatar belakang pada faham individualisme yang lahir dalam zaman Yunani dan berkembang pesat dalam zaman Renaissance. Pemahaman ini berpandangan jika setiap orang bebas dan berhak untuk memperoleh apa yang dikehendakinya. Asas kebebasan berkontrak ini juga merupakan dasar dalam *Principles of International Commercial Contracts*.<sup>28</sup> Perjanjian secara umum ialah suatu peristiwa yang terjadi antar para pihak untuk melaksanakan suatu hal yang telah disepakati bersama dan bersifat mengikat. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata terdapat empat syarat sah suatu perjanjian, antara lain:

1. Kesepakatan yang mengikat para pihak;
2. Para pihak memiliki kecakapan bertindak;
3. Objek perjanjian; dan
4. Perjanjian tidak bertentangan dengan Undang-Undang.<sup>29</sup>

Syarat-syarat perjanjian diatas ialah syarat objektif dan subjektif. Apabila terdapat syarat objektif yang tidak terpenuhi, maka para pihak memiliki hak untuk

---

<sup>28</sup> UNIDROIT, *Principles of International Commercial Contracts*, Rome, 1994, hlm 7.

<sup>29</sup> Pelajaran, *Pengertian Perjanjian : Asas, Syarat Sah, Jenis dan Contoh Perjanjian*, <https://www.pelajaran.co.id/>, Diakses tanggal 26 Mei 2023, Pukul 18.10 WIB.

meminta perjanjian batal demi hukum. Sedangkan terdapat syarat subjektif yang tidak terpenuhi, maka salah para pihak memiliki hak untuk membatalkan perjanjian.

Asas hukum perjanjian yaitu selain syarat sahnya suatu perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, dalam pelaksanaannya perjanjian juga harus memperhatikan dan menerapkan asas-asas dalam hukum perjanjian.<sup>30</sup> Hukum perjanjian dikenal asas-asas hukum perjanjian, yaitu<sup>31</sup>:

1. Asas konsensualisme;
2. Asas kebebasan berkontrak;
3. Asas kekuatan mengikat perjanjian (*pacta sunt servanda*);
4. Asas itikad baik (*good faith*);
5. Asas kepercayaan;
6. Asas personalitas;
7. Asas persamaan hukum;
8. Asas keseimbangan;
9. Asas kepastian hukum;
10. Asas moral;
11. Asas kepatutan;
12. Asas kebiasaan; dan

---

<sup>30</sup> Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah: Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian, dan Hukum Publik*, Bandung, Keni Media, 2013, hlm. 97.

<sup>31</sup> M. Muhtarom, Asas-Asas Hukum Perjanjian, *Jurnal SUHUF*, Vol. 26, No. 1, Mei 2014: 48-56, hlm 50.

### 13. Asas perlindungan.

Asas-asas ini menjadi dasar bagi para pihak untuk menentukan serta membuat perjanjian dalam kegiatan hukum sehari-hari. Demikian, asas tersebut ialah hal penting serta juga hal mutlak yang harus diperhatikan bagi para pembuat perjanjian sehingga tujuan akhir dari suatu kesepakatan dapat tercapai dan terlaksana sebagaimana diinginkan oleh para pihak.

Sistem pengaturan dari hukum perjanjian, sistem yang setiap orang memiliki kebebasan untuk membuat suatu perjanjian, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur di Undang-Undang. Ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menyatakan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”, dengan kata lain, memberi kebebasan kepada para pihak guna membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, persyaratannya dan, menentukan bentuk perjanjian yaitu tertulis atau lisan.

Istilah dan ketentuan yang harus diperhatikan dalam pembuatan perjanjian, yaitu:

1. Prestasi ialah hal yang wajib dilaksanakan dalam suatu perikatan, pemenuhan prestasi merupakan hakikat dari suatu perikatan;
2. Wanprestasi artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena Undang-Undang; dan

3. Somasi diatur dalam Pasal 1238 dan 1243 KUHPerdara, somasi ialah teguran dari kreditor kepada debitor guna dapat memenuhi prestasi sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati antara kedua pihak, ada tiga cara terjadinya somasi itu, yaitu:
  - a. Debitor melaksanakan prestasi yang keliru, misalnya kreditor menerima sekeranjang jambu seharusnya sekeranjang apel;
  - b. Debitor tidak memenuhi prestasi pada hari yang telah dijanjikan;
  - c. Prestasi yang dilakukan oleh debitor tidak lagi berguna bagi kreditor setelah lewat waktu yang diperjanjikan;
  - d. Ganti rugi, ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPerdara. Sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara;
  - e. Keadaan memaksa, suatu keadaan dimana debitor tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditor, yang disebabkan adanya kejadian yang berada di luar kekuasaannya. Misalnya, karena adanya gempa bumi, banjir bandang, lahar, dan lain-lain; dan
  - f. Risiko.

### **C. Pengangkutan**

Pengertian pengangkutan menurut Sution Usman Adji adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari tempat tujuan tertentu,

sedangkan pihak lainnya berkeharusan memberikan pembayaran biaya untuk pengangkutan tersebut.<sup>32</sup>

Pengangkutan umumnya dilakukan setelah terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen dan memenuhi beberapa syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tentang mengikatnya suatu perjanjian. Perjanjian pengangkutan pada pembahasan ini menggunakan perjanjian pengangkutan darat dan perjanjian pengangkutan udara dengan menggunakan kendaraan bermotor berupa bus dan pesawat yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya.

Pasal 466 KUHD memiliki pengertian bahwa pengangkutan ialah pihak yang meningkatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang, yang memiliki ikatan kewajiban untuk membawa barang dan menyerahkan kepada pihak konsumen. Selama jangka waktu dalam proses pengangkutan, saat sejak diterimanya barang sampai dengan penyerahannya, pihak pengangkut bertanggung jawab atas keselamatan barang.<sup>33</sup>

Pasal 468 KUHD menetapkan bahwa pihak pengangkut dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita pihak muatan. Adapun kewajiban pengangkut yang utama yaitu menjaga keselamatan barang atau muatan dan

---

<sup>32</sup> Sutiono Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Penerbit Rineka Citra, Bandung, 1990, hlm. 6.

<sup>33</sup> Willem Thobias Fofid, *Hukum Maritim untuk DP III (ANT III dan ATT III)*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang, 2019, hlm. 67.

mengganti kerugian apabila barang atau muatan hilang atau rusak (Pasal 468 KUHD). Pengangkut memiliki tanggung jawab, yaitu<sup>34</sup>:

1. Melakukan pemuatan sebaik-baiknya;
2. Mengatur pemadatan dengan sempurna;
3. Menjaga kualitas muatan;
4. Mengawasi muatan selama penyeberangan; dan
5. Melakukan pembongkaran dengan baik.

Peraturan mengenai perjanjian pengangkutan darat secara umum diatur pada Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disingkat menjadi Undang-Undang Angkutan Jalan) dan secara khusus diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, sedangkan Peraturan mengenai perjanjian pengangkutan udara secara umum diatur pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Pengangkutan memiliki dua nilai kegunaan, antara lain<sup>35</sup>:

1. Kegunaan tempat, adanya pengangkutan berarti memiliki perpindahan dari barang yang dimana barang itu dirasakan kurang memiliki manfaat ke tempat lain yang menyebabkan barang tersebut menjadi lebih memiliki manfaat; dan

---

<sup>34</sup> Ibid, hlm. 69.

<sup>35</sup> Dr. Alexander Thian, M.Si., *Hukum Bisnis*, Andi, Yogyakarta, 2022, hlm. 264.

2. Kegunaan waktu, dengan adanya pengangkutan ini berarti memiliki kemungkinan untuk terjadinya perpindahan suatu barang dari suatu tempat ketempat lain, yang dimana barang tersebut diperlukan tepat pada waktunya.

Sifat hukum perjanjian memiliki beberapa pendapat, yaitu pelayanan berkala yang artinya hubungan kerja antar pihak konsumen dan pihak pengangkut tidak bersifat tetap (Pasal 1601 KUHPerdara), bukan pelayanan berkala tetapi perjanjian pemborong (Pasal 1601 huruf b KUHPerdara), dan perjanjian campuran yang dimana perjanjian dilakukan secara pelayanan berkala (Pasal 1601 KUHPerdara) serta perjanjian penyimpanan (Pasal 468 KUHD).<sup>36</sup>

Hukum pengangkutan dikenal setidaknya tidaknya ada memiliki empat prinsip tanggung jawab pengangkut, yaitu<sup>37</sup>:

1. Tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*);
2. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault or negligence*);
3. Tanggung jawab mutlak (*absolut liability*); dan
4. Pembatasan tanggung jawab pengangkut (*limitation of liability*).

Cara membedakan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut pada dasarnya diletakan pada masalah pembuktian, yaitu mengenai ada tidaknya kewajiban pembuktian, dan kepada siapa beban pembuktian dibebankan dalam proses penuntutan.

#### **D. Perlindungan Konsumen**

---

<sup>36</sup> Ibid, hlm 266.

<sup>37</sup> Ibid, hlm. 268.



Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan pengertian perlindungan konsumen yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* ialah lawan dari produsen, setiap orang menggunakan barang dan jasa. Menurut Satjipto Raharjo, yang dimaksud dengan perlindungan hukum ialah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan karena orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>38</sup> Philip Kotler ditahun 2000 dalam bukunya yang berjudul *Principles of Marketing* berpendapat ialah semua individu yang berumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk konsumsi pribadi.<sup>39</sup>

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “setiap manusia pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dbagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>40</sup> Pendapat lain merumuskan, bahwa konsumen ialah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan

---

<sup>38</sup>Satjipto Rahardjo, Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah, *Jurnal Masalah Hukum*, 1993, hlm. 74.

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Principles of Markerting*, Jakarta, Erlangga, 2000, hlm. 166.

<sup>40</sup> Rosmawati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Penadamedia Group, hlm. 4.

bahwa ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik, atau hal berbuat sendiri ataukah secara kolektif.<sup>41</sup>

Perlindungan konsumen sendiri memiliki cakupan yang dapat membedakan menjadi dua aspek, antara lain<sup>42</sup>:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diselenggarakan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; dan
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Kehendak yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen ini ialah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Maka dari itu terbentuknya upaya agar perlindungan konsumen tersebut tidak hanya tindakan preventif akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang akan diberikan untuk konsumen, melaluperaturan perlindungan konsumen yang dilakukan dengan:

1. Membentuk sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum<sup>43</sup>;
2. Dapat melindungi kepentingan pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Dapat meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa untuk konsumen;

---

<sup>41</sup> Ibid

<sup>42</sup> Ibid, hlm. 6.

<sup>43</sup> Ibid, hlm. 7.

4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
5. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan serta pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung, mendorong pihak pengangkut untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab, semua tujuan tersebut dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Agar terpenuhinya harapan tersebut maka ada persyaratan yang perlu dipenuhi, antara lain<sup>44</sup>:

1. Tidak hanya membebani pengangkut dengan tanggung jawab tetapi harus adil antara konsumen dan pengangkut, guna melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur;
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai serta juga tanggung jawab;
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya; dan
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan yaitum konsumen komersial (*commercial consumer*), konsumen antara (*intermediate consumer*), dan konsumen akhir (*ultimate consumer*). Adapun hak-hak konsumen secara umum

---

<sup>44</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 10.

dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yang telah diakui secara internasional, yaitu<sup>45</sup>:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah sebagai berikut<sup>46</sup>:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>45</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Grasindo, 2000, hlm. 16-27.

<sup>46</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 31.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain dalam hak-hak dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 Undang-Undang yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.<sup>47</sup>

Dasar dari tanggung jawab hukum dalam perlindungan konsumen pada hal ini ialah perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen, pihak pengangkut yang memiliki tanggung jawab atas kerugian yang dialami pihak konsumen. Sedangkan pihak konsumen memiliki tanggung jawab untuk membayar pihak pengangkut dan mengirim barang sesuai kesepakatan.

#### **E. Akad**

Akad berasal dari bahasa arab *al-Aqd* atau *al-Uqud* yang secara bahasa memiliki beberapa arti diantaranya yaitu ikatan, pertalian, mengumpulkan, menguatkan, perjanjian, jaminan. Para ulama membagi makna *al-Uqud* secara

---

<sup>47</sup> Ibid, hlm. 32.

istilah ke dalam dua bagian. Pertama, *al-Uqud* dalam lingkup makna umum yaitu setiap keharusan dan ikatan, yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak yang saling berinteraksi seperti jual beli, maupun yang dilakukan oleh satu pihak saja seperti sumpah atau *al-Yamin*. Kedua, *al-Uqud* dalam lingkup makna khusus yaitu ikatan antara dua ujung. Makna yang kedua inilah yang biasa digunakan oleh para ahli fikih. Makna akad secara khusus menurut Hanafiyah, Syafiiyah, dan Hanabilah yaitu tekad kedua belah pihak yang berakad atau bersumpah untuk melakukan sesuatu yang diawali dengan adanya ijab dan kabul.

Menurut Hanafiyah sebagaimana dalam *majallat al Ahkam al Adliyat* yang dikutip oleh abd al-Aziz menyatakan bahwa akad yaitu, kesepakatan kedua belah pihak terhadap sesuatu yang diungkapkan dalam ijab dan kabul. Badr ad-Din Asy-Syafi'i menyatakan bahwa akad merupakan pertalian antara ijab dan kabul. Makna akad menurut Hanabilah yaitu muamalah yang menimbulkan kewajiban diantara kedua belah pihak berdasarkan adanya ijab dan kabul.<sup>48</sup>

Hukum kontrak syariah memiliki asas-asas perjanjian yang melandasi pelaksanaannya. Asas-asas perjanjian itu diklasifikasikan menjadi asas-asas perjanjian yang tidak berakibat hukum dan sifatnya umum dan asas-asas perjanjian yang berakibat hukum dan sifatnya khusus. Adapun asas-asas perjanjian yang tidak berakibat hukum dan sifatnya umum antara lain<sup>49</sup>.

---

<sup>48</sup> Nurlailiyah Aidatus Sholihah, Konsep Akad Dalam Lingkup Ekonomi Syariah, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 4, No. 12 Desember 2019, hlm. 139.

<sup>49</sup> Rahmani Timorita Yulianti, Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari'ah, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II, No. 1, Juli 2008, hlm. 97.

### 1. Asas Tauhid

QS. Al Hadid : 4 yang artinya ”dia bersama kamu di mana saja kamu berada, dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan”. Kegiatan mu’amalah juga dapat termasuk perbuatan perjanjian, tidak akan lepas dari nilai tauhid. Maka dari itu manusia memiliki tanggung jawab akan hal tersebut. Tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada pihak kedua, tanggung jawab kepada diri sendiri, dan tanggung jawab kepada Allah SWT.

### 2. Asas Kebolehan (*Mabda al-Ibahah*)

Kaidah *fiqhiyah* yang memiliki arti, “pada dasarnya segala sesuatu itu dibolehkan sampai terdapat dalil yang melarang”.

### 3. Asas Keadilan (*Al ‘Adalah*)

QS. Al Hadid : 25 menyebutkan bahwa Allah berfirman yang memiliki arti ”sesungguhnya kami telah mengutus rasul-rasul kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah kami turunkan bersama mereka al-kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan”. Selain itu disebutkan pula dalam QS. Al A’raf : 29 yang artinya “Tuhanku menyuruh supaya berlaku adil”. Maka dari itu asas ini didalamnya para pihak yang melakukan kontrak dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya.

### 4. Asas Persamaan atau Kesetaraan

Melakukan kontrak para pihak menentukan hak dan kewajiban masing-masing didasarkan pada asas persamaan dan kesetaraan. Tidak diperbolehkan terdapat kezaliman yang dilakukan. Sehingga tidak diperbolehkan membeda-bedakan manusia berdasar perbedaan warna kulit, agama, adat dan ras. Dalam QS. Al Hujurat : 13 disebutkan yang berarti “hai manusia sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal”.

5. Asas Kejujuran dan Kebenaran (*Ash Shidiq*)

Apabila kejujuran tidak diterapkan dalam kontrak, maka akan merusak legalitas kontrak dan menimbulkan perselisihan diantara para pihak. Sebagaimana dalam QS. Al Ahzab : 70 disebutkan yang artinya, “hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.

6. Asas Tertulis (*Al Kitabah*)

Perjanjian seharusnya dilakukan secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila dikemudian hari apabila ada terjadi persengketaan. Sebagaimana QS. Al Baqarah : 282-283 dapat dipahami bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia agar suatu perjanjian dilakukan secara tertulis, dihadiri para saksi dan diberikan tanggung jawab individu yang melakukan perjanjian dan yang menjadi saksi tersebut. Selain itu dianjurkan



pula jika suatu perjanjian dilaksanakan tidak secara tunai maka dapat dipegang suatu benda sebagai jaminannya.

7. Asas Iktikad baik (Asas Kepercayaan)

Asas ini dapat disimpulkan dari pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang berbunyi, “Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak dalam suatu perjanjian harus melaksanakan substansi kontrak atau prestasi berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh serta kemauan baik dari para pihak agar tercapai tujuan perjanjian.

8. Asas Kemanfaatan dan Kemaslahatan

Asas ini mengandung pengertian bahwa semua bentuk perjanjian yang dilakukan harus mendatangkan kemanfaatan dan kemaslahatan baik bagi para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian maupun bagi masyarakat sekitar meskipun tidak terdapat ketentuannya dalam al Qur’an dan Al Hadis.

**BAB III**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM HAL  
TERTUKARNYA BARANG KIRIMAN PADA  
PT. GLOBAL JET EXPRESS**

**A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Hal Tertukarnya Barang  
Kiriman Akibat Kesalahan Pihak PT. Global Jet Express**

Perjanjian pengangkutan sebagaimana tertuang pada Pasal 1313 KUHPerdara, menyatakan bahwa perjanjian pengangkutan secara yuridis merupakan suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih.<sup>50</sup> Unsur-unsur perjanjian pengangkutan yang terdapat pada Pasal 1320 KUHPerdara sebagai berikut:<sup>51</sup>

1. Adanya kesepakatan antar pihak;
2. Para pihak memiliki kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Adanya suatu objek perjanjian; dan
4. Perjanjian tidak bertentangan dengan peraturan dan sosial yang berlaku.

Unsur sahnya perjanjian pengangkutan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara antara lain:

---

<sup>50</sup> Saharuddin Daming, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang, *Jurnal Hukum & Hukum Islam*, Vol. 8 No. 2, Universitas Ibn Khaldun Bogor, September 2021, hlm. 153.

<sup>51</sup> Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Ctk. Pertama, Nuansa Aulia, Bandung, 2014, hlm. 171

1. Pihak konsumen dan pihak pengangkut melaksanakan kesepakatan untuk mengikatkan diri dalam melakukan hubungan hukum yang sesuai dengan kehendak para pihak yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan dan *terms of condition* yang dibentuk oleh J&T;
2. Kecakapan para pihak sesuai dengan yang tertuang dalam Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali dinyatakan tidak cakap berdasarkan Pasal 1330 KUHPerdara. J&T dalam hal ini merupakan badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas dan pihak konsumen merupakan orang atau individu yang memiliki kecakapan hukum;
3. Adanya objek perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen yang dituangkan dalam bentuk dokumen yang berisi hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak; dan
4. Perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, norma kesusilaan, dan norma sosial. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud yaitu KUHPerdara, KUHD, dan Undang-Undang Angkutan Jalan. Definisi pengangkutan secara umum tidak dijelaskan dalam KUHD. Namun, hanya menyatakan mengenai pengangkutan laut. Pasal 466 KUHD menyatakan bahwa pengangkut merupakan orang yang mengikatkan diri baik dengan carter menurut waktu, carter menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk melaksanakan pengangkutan barang yang sebagian atau seluruhnya melalui laut. Pengangkutan secara garis besar dapat diklasifikasikan kedalam 3 (tiga) jenis

moda, sebagai berikut: pengangkutan darat (melalui kereta api dan jalan raya), pengangkutan laut, dan pengangkutan udara.<sup>52</sup>

Perjanjian pengangkutan dapat diartikan sebagai persetujuan timbal balik, yang dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak konsumen berkewajiban untuk melaksanakan pembayaran dengan biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.<sup>53</sup>

Perjanjian pengangkutan yang di kemukakan oleh Subekti bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang atau orang dari satu tempat ke lain tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos.<sup>54</sup>

Hubungan hukum yang terjadi antara J&T sebagai pihak pengangkut dan pihak konsumen dapat muncul karena para pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri melakukan perbuatan hukum dengan menghasilkan suatu kesepakatan. Perjanjian pengangkutan para pihak akan menghasilkan suatu surat perjanjian pengangkutan yang dimiliki oleh para pihak.

Surat perjanjian pengangkutan yakni berupa resi pembayaran, menjadi tanda bukti bahwa telah terjadi perjanjian pengangkutan barang sebagaimana tertuang dalam Pasal 166 ayat 3 Undang-Undang Angkutan Jalan. Resi pembayaran

---

<sup>52</sup> Sedy Anantyo, Pengangkutan Melalui Laut, *Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 4, Universitas Diponegoro, 2012, hlm 2.

<sup>53</sup> Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1981, hlm. 4

<sup>54</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1985, hlm. 69.

merupakan bukti pembayaran yang sah antara pihak pengangkut dan pihak konsumen yang tertuang dalam Pasal 56 ayat (2) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan (selanjutnya disingkat PM Angkutan Barang).

Bentuk perlindungan hukum kepada pihak konsumen bersumber dari perjanjian yang dituangkan dalam bentuk dokumen pengangkutan berupa resi pembayaran. Selain itu, dokumen pengangkutan berfungsi sebagai sumber informasi yang didalamnya berisi waktu terjadinya perjanjian pengangkutan, tempat tujuan pengiriman barang, dan tanda tangan para pihak yang tertulis pada dokumen pengangkutan.

Akibat dari perjanjian pengangkutan yang telah disepakati, maka para pihak harus melaksanakan hak dan kewajiban dalam perjanjian tersebut dengan baik sesuai dengan ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila terdapat salah satu pihak melanggar perjanjian yang disepakati, maka pihak yang dirugikan berhak atas perlindungan hukum sesuai dengan kesepakatan yang disepakati dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Pihak konsumen dalam hal ini memiliki hak untuk memperoleh kenyamanan, keselamatan, dan keamanan barang sesuai dengan yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pihak konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan ongkos kirim kepada pihak pengangkut yang akan melaksanakan pengangkutan barang sesuai dengan

perjanjian, hal ini tertuang dalam Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen perjanjian pengangkutan menimbulkan adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pihak pengangkut. Hak pihak pengangkut yaitu untuk mendapatkan ongkos kirim yang diberikan oleh pihak konsumen. Hal ini menimbulkan kewajiban pihak pengangkut untuk menjamin dan melindungi barang pihak konsumen sampai pada tujuan dengan kondisi baik sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama.

Standar pemenuhan hak pihak konsumen oleh pihak pengangkut secara spesifik dijelaskan dalam Pasal 1 angka 15 PM Angkutan Barang yang menyatakan bahwa standar pelayanan minimal angkutan barang (selanjutnya disingkat SPM) yaitu persyaratan penyelenggaraan angkutan barang dan kendaraan bermotor di jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh.

Ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh pihak pengangkut dalam memberikan pelayanan kepada pihak konsumen, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada pihak konsumen dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk SPM yang harus dipastikan selama dalam

pengiriman barang dengan menggunakan mobil penumpang, mobil bus, atau sepeda motor yaitu keselamatan dan keamanan.<sup>55</sup>

Pihak konsumen memiliki hak yang harus dilindungi untuk menjamin kepentingannya dikarenakan pihak konsumen selalu di posisi yang lemah dan dirugikan atas kegiatan yang dalam hal ini dilakukan oleh pihak pengangkut. Alasan adanya perlindungan konsumen antara lain:<sup>56</sup>

1. Perlindungan konsumen telah diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan tujuan pembangunan nasional;
2. Perlindungan konsumen digunakan untuk mencegah konsumen dari dampak negatif adanya penggunaan teknologi;
3. Perlindungan konsumen digunakan untuk menjamin sumber dana pembangunan nasional yang berasal dari masyarakat;
4. Perlindungan konsumen digunakan untuk melahirkan manusia yang sehat jasmani dan rohani untuk meningkatkan pembangunan nasional.

Hak yang dimiliki pihak konsumen juga menjadi kewajiban pihak pengangkut untuk melindungi. Menurut John F. Kennedy di dalam pidatonya,

---

<sup>55</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 Pasal 3 Angka 7 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

<sup>56</sup> Skripsi Natasha Putri Milenia, *Perlindungan Hukum Bagi Pengirim barang Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada PT JNE*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2023, hlm. 53

menyatakan bahwa terdapat empat hak konsumen yang perlu mendapat perlindungan secara hukum, yaitu:<sup>57</sup>

1. Hak mendapatkan keamanan;
2. Hak untuk memilih;
3. Hak memperoleh informasi; dan
4. Hak untuk bisa didengar.

Hak-hak yang dimiliki pihak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk dapat memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

---

<sup>57</sup> Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Pengirim barang: Filosofi Perlindungan Pengirim barang dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Ctk. Pertama, Setara Press, Malang, 2016, hlm. 102



6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pihak konsumen memiliki perlindungan hukum yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mengenai permasalahan kehilangan barang pada proses pengiriman tersebut, pihak konsumen berhak untuk menuntut hak berdasarkan Pasal 4 huruf a, e, dan h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dalam hal ini mengenai perlindungan, keamanan, penyelesaian sengketa dan mendapatkan ganti rugi atas barang yang hilang saat menggunakan jasa pihak pengangkut.

Pihak konsumen selain memiliki hak juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan yaitu membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan, memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa, membayar

sesuai dengan kesepakatan yang diberikan pelaku usaha, dan melakukan usaha dalam menyelesaikan sengketa.<sup>58</sup>

Berdasarkan Pasal 60 PM Angkutan Barang menyatakan bahwa kewajiban pihak konsumen sebagai pemilik barang adalah memastikan, menyetujui, memberikan keterangan isi barang, dan mengemas barang sesuai dengan sifat dan karakteristik barang. Kewajiban konsumen diperlukan untuk menjalankan pemenuhan hak pihak pengangkut yang akan menciptakan hubungan kesinambungan antara hak dan kewajiban para pihak yang harus dilaksanakan.<sup>59</sup>

Pengangkutan barang tidak terlepas dari adanya kerugian yang dapat terjadi. Hal ini dapat dilihat dari kasus yang dialami oleh salah satu pihak konsumen dari J&T yaitu Arita Ernawati yang terjadi pada tanggal 6 April 2022 di J&T Ungaran bahwa telah kehilangan barang berupa kosmetik yang dikirim dari Lampung.

Hal ini bermula ketika pihak konsumen membeli paket barang berupa kosmetik dari Lampung di salah satu toko online. Pihak konsumen mendapat dua pilihan terkait jenis pengiriman yang bisa digunakan. Pihak pengangkut menawarkan 2 (dua) jenis pengiriman barang yang dapat digunakan oleh pihak konsumen yaitu pengiriman *express* yang membutuhkan waktu 2-3 hari untuk sampai ke tempat tujuan dan pengiriman reguler yang memerlukan waktu 5-6 hari sampai ke tempat tujuan.

---

<sup>58</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 5 tentang Perlindungan Pengirim barang.

<sup>59</sup> Marcelo Leonardo Tuela, Upaya Hukum Perlindungan Pengirim barang Terhadap Barang Yang Diperdagangkan, *Jurnal Lex Privatum*, No.3, Vol. II, 2014, hlm. 57.

Pihak konsumen memutuskan untuk menggunakan jenis pengiriman *express* yang memerlukan waktu 5-6 hari. Konsumen melakukan pembayaran sebagai biaya ongkos kirim yang telah ditentukan oleh pihak pengangkut, ia menerima satu lembar bukti transaksi yang di dalamnya berisi nama pengirim, nama penerima, jenis barang yang akan dikirim dan tempat tujuan pengiriman barang tersebut.

3 (tiga) hari berlalu, paket barang tersebut belum juga sampai ke tempat tujuan. Pihak konsumen kemudian menghubungi pihak pengangkut untuk menanyakan kejelasan posisi barang yang ia kirimkan ada dimana. Pihak pengangkut meminta kepada pihak konsumen untuk menunggu karena ada kemungkinan bahwa terjadi kendala pada paket barang yang di kirim tersebut selama proses pengiriman yang mengakibatkan keterlambatan barang sampai ke tempat tujuan.

7 (tujuh) hari berlalu, barang tersebut belum diterima oleh pihak konsumen, sehingga ia menuntut kejelasan kepada pihak pengangkut dan menuntut ganti kerugian apabila barang yang dikirim tersebut hilang. Pihak Pengangkut tidak memberikan kejelasan terkait paket barang yang hilang tersebut dan tidak memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen yang mengalami kerugian.

1 (satu) bulan kemudian diketahui bahwa paket tersebut tertukar dengan paket milik orang lain yang bertempat tinggal di Jambi. Hal ini terjadi dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh pihak pengangkut.<sup>60</sup> Kesalahan tersebut terjadi

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Arita Ernawati, Penerima Barang Jasa Pengangkutan J&T di Ungaran, Pada 7 Juni 2023, Pukul 15.56 WIB.

akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak pengangkut saat proses memuat barang sesuai dengan tujuan pengiriman.

Kasus tersebut menjadi kewajiban pihak pengangkut dikarenakan hukum perlindungan konsumen terjadi ketika pihak konsumen menggunakan jasa pengangkutan. Kasus tertukarnya barang kiriman tersebut terjadi pelanggaran hak konsumen dikarenakan pihak pengangkut tidak melakukan kewajibannya, sehingga merugikan pihak konsumen.

Kerugian yang diterima oleh pihak konsumen berupa waktu tiba barang yang tidak sesuai dengan yang disepakati karena permasalahan tertukarnya barang kiriman. Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen atas permasalahan tersebut bertentangan dengan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Tidak ada informasi yang jelas dari pihak pengangkut kepada pihak konsumen mengenai keadaan barang dan waktu barang dapat diterima oleh pihak konsumen. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 huruf c dan g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa pihak konsumen berhak atas informasi yang jelas mengenai kondisi barangnya dan berhak diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Hal ini sesuai dengan prinsip tanggung jawab yang melekat pada pihak pengangkut. Pada dasarnya tanggung

jawab pihak pengangkut kepada pihak konsumen dimulai sejak diterimanya barang oleh pihak pengangkut yang akan diangkut.<sup>61</sup>

Pihak pengangkut dalam kasus tersebut tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 188 Undang-Undang Angkutan jalan yang menjelaskan bahwa pihak pengangkut wajib untuk memberi ganti rugi kepada pihak konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian pihak pengangkut dalam melaksanakan pengangkutan.

Barang pada kasus tersebut berupa kosmetik seharusnya mendapatkan ganti kerugian berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berupa pengembalian uang atau barang dan/atau jasa yang nilainya setara sesuai dengan jumlah kerugian yang diterima pihak konsumen. Pihak pengangkut telah mengabaikan perlindungan yang seharusnya diterima oleh pihak konsumen.

Hubungan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen merupakan salah satu bentuk perikatan dalam Islam yaitu muamalah. Muamalah adalah aturan yang mengatur manusia dengan urusan duniawi dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>62</sup>

Pengangkutan barang dalam Islam dapat dikategorikan sebagai perjanjian atau kesepakatan yang biasa disebut sebagai akad.<sup>63</sup> Akad sering diartikan sebagai

---

<sup>61</sup> Saharuddin Daming, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang, *Jurnal Hukum & Hukum Islam*, Vol. 8 No. 2, Universitas Ibn Khaldun Bogor, September 2021, hlm. 167.

<sup>62</sup> Syamsul Dwi Maarif, *Pengertian Muamalah, Contoh, dan, Macam-Macamnya dalam Agama Islam*, <https://www.tirto.id/>, Diakses Pada 15 Desember 2023, Pukul 19.45 WIB.

<sup>63</sup> Skripsi Tantri Lestari, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan*, UIN Walisongo, 2018, hlm. 78-84.

keterikatan bentuk kerja sama antar pihak yang menetapkan komitmen dengan suatu cara. Akad dapat dikatakan terjadi ketika ijab dan kabul sudah dinyatakan secara tulisan, lisan, ataupun insyarat oleh para pihak yang bersangkutan. Akad menjadi sebab adanya suatu hak kepemilikan yang kuat dan berlaku secara umum di masyarakat yang membutuhkan distribusi harta kekayaan. Akad lebih dikenal sebagai perjanjian atau transaksi yang menambahkan nilai-nilai syariah.<sup>64</sup>

Pengangkutan barang yang dilakukan oleh pihak pengangkut dengan pihak konsumen dapat dikatakan sebagai akad yang berupa kegiatan sewa menyewa jasa pengangkutan yang mengandung manfaat.<sup>65</sup> Hubungan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen apabila dikaitkan dengan akad maka, pihak pengangkut memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pihak konsumen mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barangnya saat menggunakan jasa pengangkutan barang. Hal ini dilakukan sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap pihak konsumen.

Akad pada setiap perbuatan yang dilakukan secara individu atau kelompok harus mampu bertanggungjawab terhadap kesalahan maupun kerugian yang terjadi akibat dari kelalaian maupun kesengajaan yang dilakukan. Demi menciptakan keamanan dan kenyamanan para pihak yang saling menguntungkan, maka harus ada kepastian tentang hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan demikian,

---

<sup>64</sup> Skripsi Ridha Nurul Mutia, *Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Praktik Ujrah Dalam Pengangkutan Gabah Hasil Panen Di Desa Polewali Kabupaten Pinrang*, IAIN Parepare, 2022, hlm. 38.

<sup>65</sup> Skripsi Natasha Putri Milenia, *Op. Cit.*, hlm. 76.

transaksi yang dilakukan memiliki kemaslahatan yang sesuai dengan tujuan syariah (*maqashid asy-syariah*). *Maqashid asy-syariah* merupakan sebuah ilmu yang memuat makna dan hikmah untuk mewujudkan kemaslahatan umat baik di dunia dan di akhirat.<sup>66</sup>

Pihak pengangkut dalam kasus tersebut telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang seharusnya dalam melakukan suatu kegiatan harus jujur dan adil. Hal ini dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 279 yang artinya “jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam melaksanakan suatu kegiatan tidak diperbolehkan terjadi kerugian atas perilaku baik dari pihak pengangkut maupun pihak konsumen. Pihak pengangkut dalam hal ini melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen.

Bentuk perlindungan hukum dalam Islam salah satunya adalah ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*) artinya ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di pihak pelaku usaha yang dalam hal ini pihak pengangkut, apabila barang belum diserahkan sesuai dengan akad yang sah dan

---

<sup>66</sup> Muhammad Aziz, *Perspektif Maqashid Al-Syariah Dalam Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal Di Indonesia Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal*, Al-Hikmah, *Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 7, 2017, hlm. 81.

ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.<sup>67</sup> Sehingga berdasarkan prinsip Islam ini seharusnya pihak pengangkut melakukan ganti kerugian terhadap pihak konsumen yang mengalami tertukarnya barang saat menggunakan jasa pengangkutan.

## **B. Tanggung Jawab Hukum PT. Global Jet Express Dalam Hal Tertukarnya Barang Kiriman**

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan jika pihak konsumen ialah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri, orang lain, serta makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. J&T disini termasuk ke dalam pihak pengangkut yang melakukan perjanjian dengan pihak konsumen untuk melaksanakan kegiatan pengangkutan barang.

Permasalahan yang terjadi dalam perjanjian seperti keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang atau dokumen yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengangkut, pihak konsumen berhak untuk menuntut haknya yang mana hak-hak tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Guna memenuhi tanggung jawab pengangkutan, terdapat 2 (dua) prinsip tanggung jawab pengangkutan yaitu prinsip tanggung jawab mutlak dan prinsip tanggung jawab profesional.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Nurhalis, *Perlindungan Pengirim barang Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Ius Kajian Hukum dan Keadilan, No. 9, Vol III, 2015, hlm. 531.

<sup>68</sup> Saefullah, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1989, hlm. 35.



1. Prinsip tanggung jawab mutlak adalah pengangkut harus bertanggung jawab membayar ganti kerugian atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang dilaksanakannya tanpa adanya pembuktian dari kesalahan pihak pengangkut. Pihak pengangkut tidak diperbolehkan membebaskan diri dari tanggung jawab yang menimbulkan kerugian. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian tentang kesalahan.<sup>69</sup>
2. Prinsip tanggung jawab profesional adalah pihak pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kewajiban membayar ganti kerugian. Dimaksud dengan “tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban kerugian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

Berdasarkan pada kasus tersebut, prinsip tanggung jawab yang digunakan pada pengangkutan barang yaitu prinsip tanggung jawab profesional. Menurut

---

<sup>69</sup> Fransiska Novita Eleanora, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol. 12 No. 2, 2018, hlm 218.

prinsip ini pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi saat pengangkutan yang dilakukannya. Namun, jika pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa tidak bersalah, maka pihak pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi.<sup>70</sup>

Hubungan hukum antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen yang menggunakan jasa pengangkutan barang menimbulkan suatu perikatan. Perikatan yaitu hubungan hukum antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya yang memunculkan hak dan kewajiban yang saling dimiliki oleh para pihak.<sup>71</sup> Perikatan tersebut dapat timbul karena adanya undang-undang yang mengatur tentang hak dan kewajiban dari pihak pengangkut dan pihak konsumen yang wajib dilakukan oleh masing-masing pihak.

Hubungan hukum antara para pihak merupakan bagian dari kegiatan pengangkutan barang. J&T merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yang melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan pengiriman barang dari kota asal ke kota tujuan baik menggunakan jalur darat, laut, maupun udara yang dalam mengirimkan barang-barang tidak selalu berjalan dengan lancar yang dapat disebabkan karena *human error* atau keadaan alam (*force*

---

<sup>70</sup> Skripsi Ika Muryaningsih, Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan, <https://ahlisuransi.com/>, Diakses Pada 25 Maret 2024, Pukul 03.14 WIB.

<sup>71</sup> Skripsi Yulinar, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api (Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019, hlm. 3.

*majeure*) yang tidak dapat dihindari seperti bencana longsor, banjir, dan gempa bumi.<sup>72</sup>

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berasaskan manfaat, keselamatan, keamanan, dan kepastian hukum. Kepastian Hukum menurut Sudikno Mertokusumo merupakan perlindungan hukum untuk para pencari keadilan hukum terhadap suatu tindakan sewenang-wenang yang mempunyai arti bahwa seseorang yang melakukan suatu tindakan dengan segala cara dalam keadaan tertentu. Masyarakat mengharapkan kepastian hukum yang terjamin, dikarenakan dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan lebih aman dan tertib.”<sup>73</sup>

Pihak konsumen yang mengalami kerugian tertukarnya barang yang disebabkan pihak pengangkut berhak mendapatkan kepastian hukum guna mencari keadilan terhadap tindakan kelalaian tersebut, karena telah menyebabkan kerugian waktu dan kondisi barang yang sudah tidak bagus lagi karena rusak pada masa pengiriman yang cukup lama. Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa diwajibkan penggantian biaya kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan. Apabila debitur telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dikerjakannya hanya dapat dilakukan dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>72</sup> Dian Erien Novitasary, *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2021.

<sup>73</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999, hlm 145.

Tanggung jawab merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi perlu ada tanggung jawab, disamping terdapat kewajiban prestasi perlu juga diimbangi dengan rasa tanggung jawab. Tidak dipenuhinya suatu prestasi dalam perjanjian maka akan dikatakan Wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi suatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.<sup>74</sup> Wanprestasi dapat berupa 4 macam, yaitu:<sup>75</sup>

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

Pengangkutan barang apabila terjadi *Force majeure*, pihak konsumen tidak akan mendapatkan ganti kerugian.<sup>76</sup> Pada kasus tersebut tidak ada *force majeure* yang terjadi dan murni merupakan kelalaian yang dilakukan oleh pihak pengangkut pada perjanjian yang telah disepakati bersama.<sup>77</sup> Maka dari itu, pihak pengangkut mempunyai tanggung jawab agar memberikan keamanan serta kenyamanan terhadap pihak konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

---

<sup>74</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm, 203.

<sup>75</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata. PT. Inter Masa*, Jakarta, 2001, hlm.45

<sup>76</sup> Skripsi Aisyah Ayu Musyafah, *Perlindungan Pengirim barang Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 14, Universitas Diponegoro, 2018, hlm. 158.

<sup>77</sup> Skripsi Amalia Sholikhah, *Pemenuhan Hak Pengirim barang Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kota Yogyakarta*, Universitas Islam Indonesia, 2019, hlm. 109.

Luas tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUHPerdara. Pasal 1236 KUHPerdara menyatakan bahwa pengangkut wajib untuk memberikan ganti rugi atas biaya, kerugian dan bunga apabila pengangkut tidak menyerahkan atau merawat untuk menjaga keselamatannya. Pasal 1246 KUHPerdara menyatakan bahwa biaya kerugian dan bunga umumnya terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh.

Kerugian-kerugian tersebut merupakan kerugian yang dapat diperkirakan pada saat timbul akibat langsung dari tidak terpenuhinya perjanjian pengangkutan. Tanggung jawab pengangkut ialah memenuhi kewajibannya sesuai dengan persetujuan yaitu menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya terhadap segala hambatan yang akan menimpa barang angkutannya.

Permasalahan dari adanya kasus tertukarnya barang kiriman yang dialami oleh pihak konsumen. Seharusnya pihak pengangkut memperhatikan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan penjabaran pasal diatas, pihak pengangkut dalam hal ini tidak menunaikan Pasal 8 ayat (1) huruf a yakni tidak memenuhi standar yang

dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan. Standar yang dimaksud adalah ketepatan waktu tiba pengiriman sesuai dengan perjanjian. Maka dari itu, pihak pengangkut memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen. Sebelum melakukan ganti kerugian kepada pihak konsumen, pihak pengangkut memberikan perlindungan hukum atas tertukarnya barang yang terjadi berupa pengaduan yang dapat diajukan oleh pihak konsumen kepada pihak pengangkut.

Pihak konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan pengaduan kepada pihak pengangkut dimana perjanjian pengangkutan barang dibuat. Pengajuan pengaduan terhadap tertukarnya barang yang dialami oleh pihak konsumen dapat dilakukan dengan mendatangi langsung kantor J&T sebagai tempat pengangkutan barang tersebut dilakukan. Pihak pengangkut kemudian menerima surat tuntutan berupa pengaduan yang telah diajukan oleh pihak konsumen dengan syarat pihak konsumen memberikan nomor resi dari barang yang dimilikinya pada perjanjian pengangkutan tersebut.

Ketentuan batas waktu pengaduan atas tertukarnya barang selama proses pengangkutan dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) hari setelah barang tersebut seharusnya diterima. Apabila pengaduan dilakukan lebih dari batas waktu 3 (tiga) hari setelah barang yang seharusnya diterima, maka pengaduan yang diajukan oleh pihak konsumen dianggap tidak diterima oleh pihak pengangkut.<sup>78</sup>

---

<sup>78</sup> *Ibid*

Batas waktu pengaduan pada perjanjian pengangkutan oleh pihak konsumen yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang dianggap tidak adil.<sup>79</sup> Hal ini dikarenakan apabila pihak konsumen mengajukan lebih dari batas waktu pengaduan tidak dapat diterima oleh pihak pengangkut sedangkan tidak semua pihak konsumen mengetahui syarat dan ketentuan bahwa pengaduan memiliki batas waktu yang mengaturnya. Hal tersebut tidak sepenuhnya merupakan kesalahan pihak konsumen.

Pihak konsumen tidak dapat melakukan pengaduan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dikarenakan situasi dan kondisi dari pihak konsumen karena suatu hal yang mendesak sehingga tidak dapat melakukan pengaduan sesuai dengan waktu yang ditentukan.<sup>80</sup> Perlindungan hukum kepada pihak konsumen dinilai masih lemah, hal ini karena batas waktu 3 (tiga) hari pengaduan tidak menghapus tanggung jawab pihak pengangkut terhadap kerugian yang dialami pihak konsumen. Informasi terkait syarat dan ketentuan J&T selama proses pengangkutan barang belum dilaksanakan dengan optimal yang menyebabkan tidak semua pihak konsumen mengetahui.

Bentuk perlindungan konsumen yang lain atas tertukarnya barang pada proses pengangkutan yaitu berupa ganti kerugian. Ganti rugi yang diberikan oleh pihak pengangkut sebagai bentuk tanggung jawab sekaligus perlindungan konsumen atas kerugian yang terjadi selama proses pengiriman barang. Ganti

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Arita Ernawati, Penerima Barang Jasa Pengangkutan J&T di Ungaran, Pada 7 Juni 2023, Pukul 15.56 WIB.

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm 115.



kerugian yang diberikan oleh pihak pengangkut kepada pihak konsumen ini berupa ganti rugi secara materiil. Besarnya yaitu 10 x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah).

Kasus tertukarnya barang pada proses pengiriman tersebut berupa 1 unit kosmetik. Pihak konsumen dalam hal ini dirugikan, karena barang yang tertukar tersebut merupakan barang yang bernilai bagi pihak konsumen. Dari kasus tersebut pihak pengangkut tidak memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen, maka dari itu pihak pengangkut sebagai pihak pengangkut telah melanggar perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen dalam menjamin hak keamanan dan kenyamanan. Sehingga berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pihak pengangkut dalam hal ini harus memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tertukarnya barang pada saat menggunakan layanan pengiriman barang termasuk ke dalam hak konsumen yang harus dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab dalam bahasa hukum sering disama artikan dengan tanggung gugat. Tanggung jawab dan tanggung gugat dalam perlindungan konsumen merupakan hubungan yang bersifat kausalitas antara perbuatan yang dilaksanakan dengan kerugian yang terjadi. Kedua istilah tersebut mempunyai perbedaan yaitu pada

pihak yang mengajukan tuntutan/gugatan dan pihak mana yang harus bertanggung jawab.

Tanggung gugat terjadi karena adanya tuntutan dari pihak konsumen mengenai ganti kerugian atas barang dan/atau jasa yang mereka gunakan. Apabila terjadi permasalahan yang menimbulkan pihak konsumen yang dalam hal ini tertukarnya pengiriman barang secara sengaja ataupun tidak sengaja maka pihak pengangkut harus bertanggung gugat. Sebagaimana tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha, dimana pelaku usaha di sini adalah perusahaan pengangkutan, antara lain :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung jawab pihak pengangkut seperti yang tertuang di dalam Pasal 91 KUHD menyatakan bahwa pihak pengangkut harus bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang yang telah diterima untuk diangkut kecuali, hal itu disebabkan oleh cacat barang itu sendiri atau keadaan di luar kekuasaan mereka.

Tanggung jawab pelaku usaha ialah tanggung jawab secara hukum dari pelaku usaha baik perorangan ataupun yang memiliki badan hukum yang menjual, menyalurkan, memproduksi sebuah produk atas kerugian yang diakibatkan oleh pemakaian suatu produk baik dari segi materil maupun imateril.

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini pihak pengangkut sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya

atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku;

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 ( tujuh ) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Pihak pengangkut pada kasus tersebut tidak melakukan ganti rugi dikarenakan pihak konsumen tidak mengasuransikan barang yang dikirimkan. Namun seharusnya pihak pengangkut menjelaskan kepada konsumen sebelum menggunakan jasanya perihal asuransi barang yang akan dikirim, dan sudah seharusnya pelaku usaha tetap memenuhi tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh pihak konsumen. Serta turut merespon serta membimbing pihak konsumen bagaimana cara untuk mengklaim jika terjadi kehilangan barang paket. Jika didalam sebuah perjanjian tidak memiliki aturan mengenai hak serta kewajiban tertentu, maka pihak-pihak mengikuti ketentuan hak serta kewajiban yang diatur dalam undang-undang. Tetapi apabila didalam perjanjian serta undang-undang juga tidak diatur, mereka dapat mengikuti kebiasaan yang berlaku dalam praktik pengangkutan, yaitu kebiasaan yang dianggap sebagai hukum perdata tidak tertulis.

Kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan dianggap sebagai hukum perdata tidak tertulis adalah perbuatan yang memenuhi kriteria berikut ini:<sup>81</sup>

1. Berupa kewajiban bagaimana seharusnya pihak-pihak berbuat;
2. Tidak bertentangan dengan undang-undang atau kepatutan;
3. Diterima oleh pihak-pihak karena adil dan masuk akal (logis); dan
4. Menuju kepada akibat hukum yang dikehendaki oleh pihak-pihak.

Hukum Islam menyebutkan bahwa pada setiap transaksi harus mengandung manfaat bagi para pihak yang melaksanakannya karena tujuan dari adanya transaksi adalah masalahat atau manfaat. Dalam akad, setiap manusia yang melaksanakan pekerjaan, baik secara pribadi ataupun kelompok, harus bersedia untuk bertanggungjawab terhadap kesalahan atau kerugian yang muncul akibat dari kelalaian ataupun kesengajaan yang dilakukan.<sup>82</sup> Maka dari itu, demi terciptanya transaksi yang menguntungkan antara para pihak, maka dalam transaksi tersebut harus ada kepastian mengenai hak dan kewajiban dari para pihak.

Transaksi yang dilaksanakan tersebut akan menciptakan masalah atau manfaat sesuai dengan tujuan dari syariah Islam. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kerugian yang diterima oleh pihak konsumen dikarenakan barang yang dikirimkan melalui pihak pengangkut tidak sampai kepada pihak konsumen sebagai penerima barang. Pihak konsumen memiliki hak untuk menerima ganti kerugian

---

<sup>81</sup> Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm. 54

<sup>82</sup> Skripsi Natasha Putri Milenia, *Op. Cit.*, hlm 81.

dari pelaku usaha yang dalam hal ini adalah pihak pengangkut namun tidak mendapatkan sesuai hak yang harus diterima. Salah satu ayat Al Qur'an disebutkan bahwa "... Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya kepadamu. bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang yang bertakwa". Dari arti ayat tersebut dapat berhubungan dengan *ta'wid* atau ganti rugi bahwasannya barang siapa melakukan suatu kerugian, maka dibalas dengan kerugian yang setimpal (adil).<sup>83</sup>

Perlindungan hukum dalam Islam kepada pihak konsumen lebih luas dibandingkan dengan perlindungan konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimana dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan secara horizontal yaitu hubungan pihak pengangkut sebagai pelaku usaha dengan pihak konsumen sebagai konsumen, tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal yaitu hubungan antara manusia dalam hal ini pihak pengangkut dan pihak konsumen dengan Allah SWT sebagai pemilik alam semesta beserta isinya.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, hlm. 47.

<sup>84</sup> Ibid, hlm 82.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dan analisis pada bab diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal tertukarnya barang kiriman akibat kesalahan pihak PT. Global Jet Express telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur mengenai keterlambatan barang, belum secara jelas mengatur tertukarnya barang kiriman.
2. Tanggung jawab hukum PT. Global Jet Express dalam hal tertukarnya barang kiriman untuk memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen tidak dipenuhi. Kerugian yang dialami oleh pihak konsumen berupa keterlambatan barang dan tidak mendapatkan informasi yang jelas berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### **B. Saran**

1. Pemerintah yang dalam hal ini dinas perhubungan seharusnya meningkatkan pengawasan kepada pihak pengangkut dalam melaksanakan kegiatan pengangkutan barang dengan memberikan fasilitas untuk mediasi secara online antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen. Dinas

perhubungan akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi dan pengambilan keputusan atas permasalahan yang terjadi.

2. Pihak pengangkut seharusnya melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada pekerja yang lalai, dan melakukan pengecekan ulang paket barang sebelum dikirimkan terkait informasi alamat tujuan barang agar menghindari terjadinya tertukarnya barang pengiriman. Hal ini untuk menjaga prinsip profesionalitas karena menurut prinsip ini, pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi pada proses pengiriman barang. Namun, jika pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa tidak bersalah, maka pihak pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti rugi.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cetakan Ke IV, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008.
- Alexander Thian, *Hukum Bisnis*, Penerbit Andi, Universitas Airlangga, 2022.
- Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah: Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian, dan Hukum Publik*, Bandung, Keni Media, 2013.
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary 6th Edition*, United States of America, West Publishing Co, 1990.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Ctk. Pertama, Nuansa Aulia, Bandung, 2014.
- Dr. Alexander Thian, M.Si., *Hukum Bisnis*, Andi, Yogyakarta, 2022.
- Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Pengirim barang: Filosofi Perlindungan Pengirim barang dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan*, Ctk. Pertama, Setara Press, Malang, 2016.
- Ida Hanifah, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Pustaka Prima, Medan, 2018.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2015.
- Philip Kotler, *Principles of Marketing*, Jakarta, Erlangga, 2000.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek*, Cetakan 8, Jakarta, Pradnya Paramita, 1976.
- Rosmawati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Penadamedia Group.

- Saefullah, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1989.
- Serlika Aprita, *Hukum Dagang*, Prenada Media, 2023.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, 2000.
- Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1981.
- Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1985.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermassa, Jakarta, 2005.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Sutiono Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Penerbit Rineka Citra, Bandung, 1990.
- UNIDROIT, *Principles of International Commercial Contracts*, Rome, 1994.
- Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1992, Pasal 1 a.
- Victor Tulus Pangapoi Sidabutar, *Ekspor Impor: Teori dan Praktik untuk Pemula*, CV. Mitra Cendikia Media, 2021.
- Willem Thobias Fofid, *Hukum Maritim untuk DP III (ANT III dan ATT III)*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang, 2019.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

## **Jurnal**

Aisyah Ayu Musyafah, “Perlindungan Pengirim barang Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Skripsi*, Hukum, Edisi No. 2 Vol. 14, Universitas Diponegoro, 2018.

Amalia Sholikhah, “Pemenuhan Hak Pengirim barang Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kota Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2019.

Dian Erien Novitasary, “Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang Di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2021.

Fransiska Novita Eleanora, “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Vol. 12 No. 2, 2018.

Kristiane Paendong, Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Ditinjau Dari Hukum Perdata, *Jurnal Hukum*.

Kusaimah, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Adil*, Vol. 3 No. 1, Mei 2021

M. Muhtarom, “Asas-Asas Hukum Perjanjian”, *Jurnal SUHUF*, Vol. 26, No. 1, Mei 2014.

Marcelo Leonardo Tuela, Upaya Hukum Perlindungan Pengirim barang Terhadap Barang Yang Diperdagangkan, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. No.3, Vol. II, 2014.

Muhammad Aziz, “Perspektif Maqashid Al-Syariah Dalam Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal Di Indonesia Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal”, *Al-Hikmah Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 7, 2017.

Natasha Putri Milenia, “Perlindungan Hukum Bagi Pengirim barang Atas Hilangnya Barang Angkutan Pada PT JNE”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2023.

- Nurhalis, “Perlindungan Pengirim barang Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Ius Kajian Hukum dan Keadilan*, No. 9, Vol III, 2015.
- Nurlailiyah Aidatus Sholihah, “Konsep Akad Dalam Lingkup Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 4, No. 12 Desember 2019.
- Rahmani Timorita Yulianti, Asas-Asas Perjanjian (Akad)dalam Hukum Kontrak Syari’ah, La-Riba, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II, No. 1, Juli 2008.
- Ridha Nurul Mutia, “Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Praktik Ujrah Dalam Pengangkutan Gabah Hasil Panen Di Desa Polewali Kabupaten Pinrang”, *Skripsi*, IAIN Parepare, 2022.
- Rio Peranata Sebayang, “Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi pada PT Anugerah Semesta Persada)”, *Jurnal Hukum*.
- Saharuddin Daming, “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Hukum & Hukum Islam*, Vol. 8 No. 2, Universitas Ibn Khaldun Bogor, September 2021, hlm. 153
- Satjipto Rahardjo, “Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah”, *Jurnal Masalah Hukum*, 1993
- Satjipto Rahardjo, “Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah”, *Jurnal Masalah Hukum*, 1993.
- Sendy Anantyo, “Pengangkutan Melalui Laut”, *Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 4, Universitas Diponegoro, 2012.
- Tantri Lestari, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Akad Pengiriman Barang Dan Resikonya di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Tiki Cabang Pecangaan”, *Skripsi*, UIN Walisongo, 2018.
- Yulinar, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api (Studi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara)”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2019.

### **Data Elektronik**

- Adji Trans Express, 9 Pendapat Para Ahli Mengenai Pengertian Jasa Ekspedisi, <https://www.adjitranslogistik.com/>.

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

Kamus Hukum Online, Kasuistis, <https://kamushukum.web.id/>.

Pelajaran, Pengertian Perjanjian : Asas, Syarat Sah, Jenis dan Contoh Perjanjian, <https://www.pelajaran.co.id/>.

Pelajaran, Pengertian Perjanjian : Asas, Syarat Sah, Jenis dan Contoh Perjanjian, <https://www.pelajaran.co.id/>.

Skripsi Ika Muryaningsih, Prinsip Tanggung Jawab Dalam Pengangkutan, <https://ahlisuransi.com/>.

Syamsul Dwi Maarif, Pengertian Muamalah, Contoh, dan, Macam-Macamnya dalam Agama Islam, <https://www.tirto.id/>.