

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Jika dilihat dari letak geografis, Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga peranan pengangkutan sangat penting. Dengan keadaan Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau, memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, laut dan udara agar menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Adanya pengangkutan merupakan salah satu sarana yang cukup penting dalam menunjang pembangunan ekonomi, demikian juga halnya dengan pengangkutan yang dilakukan di darat.

Pengangkutan atau biasa juga disebut dengan transportasi, merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.<sup>1</sup>

Pengangkutan barang merupakan rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan.<sup>2</sup> Adapun peristiwa hukum pengangkutan meliputi tiga pokok kajian, yaitu meliputi:

---

<sup>1</sup> Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 413.

<sup>2</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 34.

1. Serangkaian perbuatan hukum mengenai cara terjadi perjanjian pengangkutan;
2. Saat terjadinya perjanjian pengangkutan;
3. Pembuktian dengan dokumen pengangkutan.<sup>3</sup>

Peristiwa penyelenggaraan pengangkutan barang terjadi karena adanya perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara adalah suatu perbuatan yang mengikatnya antara satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih. Terjadinya perjanjian pengangkutan didahului oleh serangkaian perbuatan penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim secara timbal balik. Serangkaian perbuatan tersebut dilakukan atas “persetujuan” bersama antara pengangkut dan pengirim. Perjanjian pengangkutan merupakan persetujuan di mana pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan tetapi didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.<sup>4</sup>

Salah satu perjanjian pengangkutan barang dapat dilakukan dengan jasa pengiriman barang oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta seperti PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dengan pihak konsumen di sini termasuk

---

<sup>3</sup> Salim, H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta. 2003. Hlm. 35.

<sup>4</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Op. Cit.*

perjanjian melakukan jasa. Perjanjian melakukan jasa adalah perjanjian dimana suatu pihak menghendak dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, di mana ia bersedia membayar upah, untuk apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak lawan itu.<sup>5</sup>

TIKI merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 1970, berusaha mewujudkan bidang spesialisasi dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan perkembangan dunia usaha yaitu dalam bidang logistik dan distribusi serta agen cargo.<sup>6</sup> Mengingat TIKI bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, di mana mereka menggunakan jasa pengiriman barang akan sampai dengan selamat di tempat tujuan dengan tepat waktu. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggungjawab TIKI dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang.

TIKI melalui jajarannya melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui perjanjian yang dilakukan oleh pihak perusahaan dengan pihak pengguna jasa. Biasanya perusahaan pengiriman barang menawarkan beberapa jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang akan kita kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangka waktu pengiriman 2-7 hari.

---

<sup>5</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Ctk. Kesepuluh, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1985, hlm. 57.

<sup>6</sup> <http://news.tiki.id/tentang-kami/> Diakses terakhir tanggal 23 November 2016.

Namun, di balik kemudahan dalam mengirim barang menggunakan jasa pengiriman barang seperti TIKI, sering kali terjadi masalah yang timbul yang menjadi kendala dalam perusahaan jasa pengiriman barang salah satunya yaitu hilangnya barang atau paket kiriman di mana barang itu mempunyai arti penting yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Ada kalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggungjawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggungjawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan.

Umumnya pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Seluruh syarat yang terdapat pada perjanjian, sepenuhnya atas kehendak pihak pelaku usaha barang atau jasa. Bagi konsumen hanya ada pilihan: mau atau tidak mau sama sekali.

Oleh karena itu, Vera Bolger menamakannya sebagai *take it or leave it contract*. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat; kalau tidak setuju, silahkan pergi. Biasanya syarat-syarat perjanjian itu telah tertuang dalam formulir yang sudah disiapkan terlebih dahulu yang dicetak sedemikian rupa sehingga kadang-kadang tidak terbaca dan sulit dimengerti.<sup>7</sup>

Sebagai suatu bentuk perjanjian maka konsumen pengirim barang dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), demikian juga halnya dengan pengusaha yang melakukan kegiatan usaha pengiriman barang. Dengan berlakunya UUPK konsumen diberi hak untuk menuntut hak-haknya bila dirugikan oleh pelaku usaha, tetapi walaupun UUPK telah lahir pelanggaran terhadap hak-hak konsumen masih saja terus terjadi.

Berdasarkan hal-hal tersebut, dengan ini penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilangnya Kiriman Barang (Studi di CV. TIKI Indramayu)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman?
2. Bagaimana tanggung jawab TIKI akibat kelalaian yang menyebabkan hilangnya barang kiriman?

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu:

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman oleh TIKI Cabang Indramayu.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab TIKI Cabang Indramayu atas hilangnya barang kiriman.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan diadakan penelitian ini, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah literatur tentang perkembangan hukum perdata dalam kaitannya perlindungan konsumen terkait jasa pengiriman barang.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan berguna untuk memecahkan masalah perlindungan konsumen terkait dengan jasa pengiriman barang.

### **E. Landasan Teori**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “perlindungan” memiliki arti: tempat berlindung; hal (perbuatan dan sebagainya) yang bertujuan untuk

melindungi (menjadikan atau menyebabkan berlindung);<sup>8</sup> sedangkan kata “konsumen” memiliki arti: pemakaian barang-barang hasil produksi (bahan makanan, pakaian, dan sebagainya); penerima pesanan iklan: pemakaian jasa.<sup>9</sup>

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>10</sup>

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa yang diserahkan pada mereka oleh pelaku usaha.<sup>11</sup>

Pengertian konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum UUPK Pasal 1 angka 2, 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.

Berdasarkan dari pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

---

<sup>8</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1996, Hlm. 595.

<sup>9</sup> *Ibid.*, Hlm. 522.

<sup>10</sup> Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1995, Hlm. 124.

<sup>11</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm 16.

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini, yang dimaksud konsumen adalah para pengguna jasa pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pembisnis) yang mengadakan adanya kehilangan barang dan/atau dokumen kiriman mereka. Tidak sedikit konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha, padahal konsumen telah dilindungi hak-haknya dalam UUPK. Lahirnya UUPK memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>12</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, dikutip dari Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm 17.



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

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak

aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.<sup>13</sup>

Sesungguhnya peranan hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Terkait dengan hal ini pula, bahwa tidak ada pelaku usaha atau produsen tunggal yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki hak untuk memilih produk mana menawarkan nilai terbaik, baik dalam harga maupun mutu. Serta tidak ada pelaku usaha dan produsen yang mampu menetapkan harga berlebihan atau menawarkan produk dengan kualitas yang rendah, selama masih ada produsen lain dan konsumen akan pindah kepada produk lain tersebut.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, di mana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>14</sup> Pengertian Perlindungan Konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum UUPK Pasal 1 angka 1 menyatakan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya

---

<sup>13</sup> Gunawan Widjaja Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm, 29-30.

<sup>14</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 17.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan dalam arti hukum yang diberikan kepada konsumen (mereka yang melakukan kontrak selain untuk tujuan bisnis untuk mendapatkan barang dan jasa dari mereka yang menyediakannya untuk tujuan bisnis). Perlindungan konsumen merupakan suatu kebijakan hukum pada saat ini untuk melindungi konsumen terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang tidak adil.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan mengenai bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena barang atau jasa tidak sesuai seperti apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan standar kontrak, layanan dan sebagainya. Hal ini mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang

diberlakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.<sup>15</sup>

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>16</sup> Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan. Maka, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan pengguna produk konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan masyarakat.<sup>17</sup> Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>18</sup>

Hal ini terkait dengan Pasal 64 UUPK yang berbunyi: “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, 10.

<sup>16</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia: Edisi Revisi*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 11.

<sup>17</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hlm. 22-23.

<sup>18</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm. 34.

Pengiriman barang adalah segala upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau dan antar negara. Perlindungan dalam hal ini terkait mengenai perlindungan pengiriman barang, pengguna jasa pengiriman barang perlu dilindungi dari pelaku usaha yang tidak jujur atau tidak adil terhadap ketentuan-ketentuan di dalam kontrak yang dilakukan. Perlindungan terhadap pengirim barang sebagai konsumen dilakukan agar konsumen terhindar dari masalah yang terjadi karena tidak adanya kesesuaian dengan apa yang telah disepakati. Tidak sedikit peristiwa hukum yang berkaitan dengan pengangkutan khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang sering terjadi konsumen mengajukan klaim oleh pengirim, tetapi kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Oleh karena itu, perlindungan terhadap konsumen pengirim barang perlu diperhatikan agar tidak terjadi lagi sengketa, dan hak-hak konsumen dapat terpenuhi.

Pengiriman barang didasarkan dengan adanya perjanjian. Perjanjian dalam hukum positif Indonesia diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara, *Burgerlijk Wetboek* yang menyatakan "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Salah satu ahli hukum yang mengkritik perumusan pengaturan perjanjian tersebut adalah R. Setiawan, menurut beliau, definisi yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdara tidak lengkapnya karena hanya menyebutkan perbuatan

sepihak saja, sedangkan sangat luas karena dengan dipergunakannya kata perbuatan maka di dalamnya tercakup perbuatan hukum, perwakilan suka rela dan perbuatan melawan hukum. Untuk itu beliau mengusulkan perlu kiranya diadakan perbaikan mengenai definisi tersebut, yaitu:

- a. Kata perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambahkan perikatan atau saling mengikat dirinya.

Jadi perumusan perjanjian, yang ada di dalam Pasal 1313 KUHPerdara akan menjadi “perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”<sup>19</sup>

Perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang/paket termasuk perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa. Hal ini dapat dilihat dari Pasal 1601 KUHPerdara, mengenai definisi dan pengaturan-pengaturan lebih lanjut tidak dijelaskan dan diatur dalam KUHPerdara.

Menurut Subekti, perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu maksudnya suatu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai sama sekali terserah pada pihak lawan itu.<sup>20</sup>

Perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang/paket ini termasuk perjanjian timbal balik dan konsensual, menurut Abdul Kadir Muhammad perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah

---

<sup>19</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Ctk, Kedua, Bina Cipta, Bandung, 1979. Hlm. 49

<sup>20</sup> Subekti, *Op. Cit.* Ctk. Ketujuh. Hlm. 63.

pihak. Perjanjian konsensual artinya perjanjian yang terjadinya itu baru dalam tahap menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi pihak-pihak.<sup>21</sup>

Setiap konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang/paket, kepadanya akan diberikan formulir sesi pengiriman barang/paket yang isinya telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak TIKI Cabang Indramayu dan harus ditaati oleh pengguna jasa barang/paket. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang/paket termasuk perjanjian baku.

Istilah perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract* (perjanjian standar), baku berarti patokan dan acuan. Mariam Darus mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan di tuangkan dalam bentuk formulir.<sup>22</sup> Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>23</sup>

Sudaryatmo mengungkapkan karakteristik klausula baku sebagai berikut:

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif kuat dari konsumen.
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal.

---

<sup>21</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1990, hlm. 203.

<sup>22</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah- Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung, 1986. Hlm. 58.

<sup>23</sup> Sutan Remi Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993. Hlm. 66.

4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.

UUPK Pasal 1 angka 10 mendefinisikan, klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun memojokkan.

Adanya perjanjian akan timbul terjadinya hak dan kewajiban. Kewajiban pokok perusahaan pengangkutan barang adalah mengangkut barang serta menerbitkan dokumen angkutan, sebagai imbalan haknya perusahaan angkutan memperoleh biaya angkutan dari penumpang atau pengirim barang. Lebih jelasnya, khususnya dalam pengangkutan barang perusahaan jasa atau pengangkut memiliki kewajiban lainnya. Kewajiban tersebut di antaranya merawat, menjaga, dan memelihara barang yang diangkut dengan sebaik-baiknya dan menyerahkan barang yang diangkut kepada penerima dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau terlambat.



Tujuan dibuatnya perjanjian adalah untuk melaksanakan sesuatu, namun ada kalanya pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak tidak sesuai yang diharapkan. Hal ini bisa terjadi karena kesalahan yang disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian oleh para pihak. Apabila salah satu pihak tidak dapat melaksanakan apa yang telah disepakati maka pihak tersebut dinyatakan melakukan wanprestasi, dalam ilmu hukum dikenal *ingebrekestelling* yaitu penyampaian bahwa debitur dalam keadaan lalai untuk menentukan kapan mulai terjadinya wanprestasi.

Jika hal tersebut terjadi akan mewajibkan pihak debitur dalam hal ini TIKI cabang Indramayu untuk mengganti kerugian yang timbul seperti terdapat dalam Pasal 1239 KUHPerdara yaitu “tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, apabila siberhutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan pengganti biaya, rugi dan bunga”.

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan bahwa “Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”. Tanggung Jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 UU No.22 Tahun 2009, yang berbunyi: “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.”

Perusahaan pengiriman barang hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami perusahaan tersebut akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh perusahaan pengiriman barang sepanjang

kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan perusahaan pengiriman barang, dengan catatan bahwa kerusakan atau kehilangan tersebut semata-mata di sebabkan karena kelalaian karyawan atau agen perusahaan pengiriman barang.

Di samping itu, perihal ganti kerugian atas barang yang hilang tersebut diperjelas dalam Pasal 193 UU No.22 Tahun 2009 bersangkutan yang berbunyi: “Perusahaan Angkutan Umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji permasalahan hukum dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang undangan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan berbagai buku yang terkait pengiriman barang, selain itu dilakukan

wawancara untuk mengetahui perlindungan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas hilangnya barang kiriman.

### 3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal-hal yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi objek kajian, yaitu perlindungan konsumen TIKI terhadap hilangnya barang kiriman.

### 4. Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara dengan perusahaan pengiriman barang dan pengguna jasa pengiriman barang. Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang sifatnya mengikat secara yuridis dan berhubungan dengan permasalahan yang terkait. Dalam hal ini peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dikaji adalah Undang-Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang sifatnya menjelaskan bahan hukum primer, yaitu berupa buku-buku literatur, karya ilmiah untuk mencari konsep-konsep, teori pendapat yang berkaitan erat dengan permasalahan yang dikaji, serta pengumpulan data. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan

pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum tersier yang digunakan oleh Penulis adalah Kamus dan Ensiklopedia.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

##### a. Studi Pustaka dan Dokumen

Studi pustaka dan dokumen yaitu pengumpulan bahan-bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan dan literatur yang terikat dengan permasalahan hukum yang diteliti.

##### b. Wawancara

Wawancara yang akan dilakukan yaitu tanya jawab langsung dengan narasumber yang dipilih oleh penulis berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penulisan ini, penulis melakukan wawancara dengan perusahaan pengiriman barang (CV. TIKI Cabang Indramayu) dan pengguna jasa pengiriman barang.

#### 6. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif artinya data yang diperoleh dari hasil penelitian, kemudian dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku, dengan cara menguraikan, membahas, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang perundang-undangan yang disajikan dalam bentuk narasi, untuk menjawab permasalahan penelitian

#### **G. Pertanggungjawaban Sistematika**

Untuk menggambarkan secara detail isi skripsi ini, disusun kerangka penulisan dalam bentuk bab-bab skripsi secara sistematis, serta memuat alasan-alasan logis

yang ditulis dalam bab-bab dan keterkaitan antar satu bab dengan bab yang lain, yakni sebagai berikut:

BAB I berupa pendahuluan yang merupakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan awal pemaparan alasan penulis memilih judul ini sebagai judul skripsi penulis.

BAB II berisi tentang tinjauan tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi di PT. TIKI Indramayu) secara keseluruhan, baik pengertian, manfaatnya bila digunakan, prinsip-prinsip maupun arti pentingnya dan tinjauan perjanjian pengangkutan secara umum.

BAB III menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan sesuai dengan masalah yang diangkat oleh penulis.

BAB IV merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat dijadikan sebagai masukan demi terciptanya penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen.