PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG

(Studi Kasus PT. Rajawali Jaya Expres / IDExpress dicabang Purwodadi)

SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu(S1)
Dalam Bidang Ilmu Hukum (S.H.)

UNUSIA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA INDONESIA

Oleh:

Mochamad Hasan

HUK 1703104

PROGAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA INDONESIA

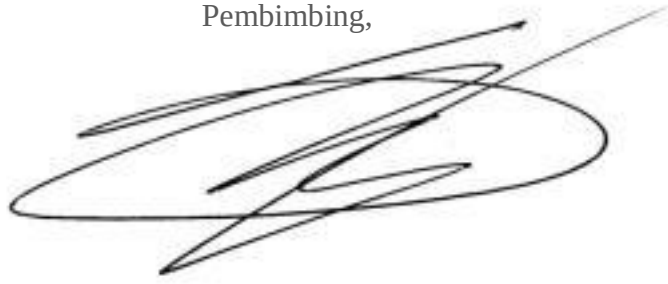
2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Rajawali Jaya Expres / IDExpress Cabang Purwodadi)"** yang disusun oleh Mochamad Hasan dengan Nomor Induk Mahasiswa: HUK1703104 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan ke sidang munaqasyah.

Jakarta, 28 November 2021

Pembimbing,



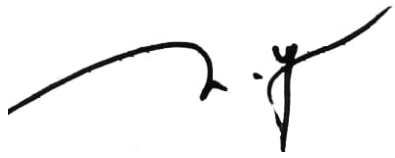
Sigit Nurhadi Nugraha, S.H., M.H.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Rajawali Jaya Expres / IDExpress Cabang Purwodadi)" yang disusun oleh Mochamad Hasan dengan Nomor Induk Mahasiswa: HUK1703104 telah diujikan dalam sidang munaqasyah pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas hukum Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia Jakarta pada tanggal 30 November 2021 dan direvisi sesuai saran dari tim penguji, maka skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Jakarta, 17 Desember 2021

Dekan,



Muhammad Afifi, SH.,

TIM PENGUJI

1. Bakhrul Amal, S.H., M.Kn ( ) (Penguji 1)
2. Kartini Laras Makmur, S.H., L.L.M ( ) (Penguji 2)
3. Nurhadi Sigit Nugraha, S.H., M.H ( ) (Dosen pembimbing)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Hasan

NIM : HUK1703104

Tempat/Tgl. Lahir : Grobogan, 11-November-1998

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Perlindungan Hokum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Rajawali Jaya Expres / IDExpress Cabang Purwodadi)" adalah hasil karya asli penulis bukan hasil plagiasi, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya atau atas petunjuk para pembimbing. Jika di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis dan bersedia apabila gelar akademik penulis dibatalkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 31 Juli 2021

Mochamad Hasan

NIM: HUK1602061

ABSTRAK

Mochamad hasan "***Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. Rajawali Jaya Expres/IDExpress cabang kota Purwodadi***)."**Skripsi. Jakarta: Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas nahdlatul ulama indonesia Jakarta, 2021.**

Skripsi ini menekankan penelitian dalam permasalahan utama adalah bagaimana prosedur dalam melakukan perjanjian pengiriman barang dan jasa yang dilakukan oleh PT. Rajawali Jaya Express serta proses pertanggung jawaban ganti rugi terhadap pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah yuridis empiris atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.

Data didapatkan dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Dari hasil penelitian tersebut diatas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa menurut Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen Peraturan yang diatur dalam pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengatur tentang pemberian kompensasi dan ganti rugi.

Tanggung jawab ganti kerugian juga diatur dalam pasal 19 ayat (1) undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999. Dalam pasal 1365 kitab undang-undang hokum perdata (KUHPerdata) menentukan bahwa "tiap perbuatan melanggar hokum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain".

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Pengiriman barang, Perjanjian barang

ABSTRACT

Mochamad hasan "*Consumer Legal Protection in Goods Delivery Service Agreement (Case Study of PT. Rajawali Jaya Expres/IDExpress Purwodadi city branch)*." Thesis. Jakarta: Law Studies Program, Faculty of Social humanities, Nahdlatul Ulama Indonesia University Jakarta, 2021.

This thesis emphasizes the research in the main problem is how the procedure in conducting the agreement of delivery of goods and services carried out by PT. Rajawali Jaya Expres as well as the process of liability for compensation for the delivery of goods. The research method used in research is empirical juridical or referred to as field research which is to review the prevailing legal provisions and what happens in reality in society.

Data is obtained from primary legal materials, secondary legal materials and non-legal materials. From the results of the above research, it can be concluded that according to consumer protection mentioned in Article 1 Paragraph (1) of Law No. 8 of 1999 that consumer protection is all efforts that guarantee the existence of legal certainty to provide protection to consumers The regulation stipulated in article 7 paragraph (7) of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection regulates the provision of compensation and compensation.

Indemnification liability is also stipulated in article 19 paragraph (1) of consumer protection law number 8 of 1999. In article 1365 of the Civil Code (KUHPerdata) specifies that "any act violates the law, which causes harm to others".

Keywords : Consumer Protection, Delivery of goods, Agreements

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbialamin segala puji serta syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah mengatur seluruh kehidupan dan penguasa seluruh kehendak hati manusia. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan selamanya kepada uswah hasanah kita yakni Nabi Muhammad SAW. yang telah mengajarkan kepada umatnya bagaimana memaknai hidup ini sesungguhnya, tak lupa kepada keluarganya, sahabat dan umatnya yang senantiasa kukuh dan istiqomah dalam memegang sunnahnya sampai hari pembalasan.

Selama penyusunan skripsi ini dan selama peneliti belajar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas social humaniora universitas nahdlatul ulama indonesia, banyak mendapat bantuan dan sumbangan motivasi dan hasil pikiran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, izinkan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Muhammad Afifi, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Progam Studi Ilmu Hukum Dan Erfandi, S.H.,M.H Sekertaris Program Studi Ilmu Hukum Universitas Nahdlatul ulama Indonesia.

2. Muhktar Said, S.H., M.H. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Dan Muhamad Hasan Muaziz, S.H.,M.H

3. Nurhadi Sigit Nugraha, S.H.,M.H., Pembimbing skripsi ditengah kesibukannya telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan dan ilmunya selama peneliti mengerjakan skripsi ini.

4. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tak pernah henti untuk peneliti. Semoga peneliti dapat selalu membahagiakan dan membanggakan keluarga serta selalu dalam ridho Allah SWT.

5. Semua Pihak terkait yang terlibat dalam skripsi sebagai narasumber yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu memberikan pendapatnya dengan baik kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Terima Kasih.

Akhirnya tiada untaian kata yang berharga selain mengucapkan rasa syukur. Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya, Aamiin. Sekian dan terimakasih.

Grobogan, 3 Agustus 2021

Mochamad Hasan

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.5 Kerangka teori 10
1.6 Penelitian terdahulu 18
1.7 Metode penelitian 20
1. Jenis Penelitian 20
2. Waktu dan lokasi penelitian 21
3. Instrumen penelitian 21
4. Metode Penentuan Sampel 22
5. Sumber Data 23
6. Teknik pengumpulan data 23
7. Teknik analisis data 24
1.8 Sistematika penulisan 24
BAB II KAJIAN PUSTAKA **26**
2.1 Pengertian perjanjian barang 26
1. Syarat Sah Perjanjian. 28
2. Asas - Asas Perjanjian 31
3. Unsur-Unsur Perjanjian 32
4. Akibat Hukum Perjanjian 34
5. Berakhirnya Perjanjian 34

2.2 Tinjauan umum perlindungan konsumen 35
1.Pengertian Konsumen 35
2.Pengertian Pelaku Usaha.....40
3.Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen 41
4.Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen 43
5.Hak dan Kewajiban Konsumen 44
6.Tanggung Jawab Pelaku Usaha 51
2.3 Hukum pengangkutan.....56
1.Pengertian Pengangkutan.....56
2.Fungsi dan Tujuan Pengangkutan Fungsi Pengangkutan 58
3.Asas-asas Hukum Pengangkutan.....58
4.Subyek hukum pengangkutan 62
1.Alat Pengangkut 66
2.Pengertian Tanggung Jawab.....72
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG 74
3.1 Penerapan hukum perjanjian DIIDEXPRESS 74
3.1.1 Bentuk Perjanjian Pengiriman IDEXPRESS.....75
3.1.2 Hak dan kewajiban para pihak dalam Proses pengiriman.....79
3.1.3 Pelaksanaan dalam proses pengiriman barang IDEXPRESS..81
3.2 Tanggung jawab IDEXPRESS dalam pelaksanaan pengiriman barang 82
3.2.1 Ketentuan Ganti Rugi Menurut Pasal 19 Ayat 1 Dan 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 82
3.2.2 Pedoman ganti rugi IDEXPRESS.....88
3.3 Kendala /hambatan dalam pengiriman barang IDEXPRESS: 97
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....101
4.1 Simpulan.....101
4.2 Saran.....102
DAFTAR PUSTAKA.....103
LAMPIRAN-LAMPIRAN 106

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian modern kebutuhan manusia sangat banyak. Baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan yakni berupa kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Pengangkutan barang dan pengangkutan penumpang di Indonesia meliputi jalur darat, laut dan udara. Hal ini terjadi karena letak geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau. Adanya barang-barang dan penumpang yang memerlukan angkutan maka banyak terdapat pengusaha-pengusaha atau perusahaan-perusahaan jasa pengangkutan di tiga jalur darat, laut, dan udara.[1]

Tujuan dari pengangkutan itu sendiri untuk memperlancar arus perpindahan orang dan/atau barang melalui darat, perairan maupun udara dalam rangka menunjang, menggerakkan dan mendorong pembangunan nasional, menunjang pemerataan,pertumbuhan dan stabilitas pembangunan nasional, memantapkan keutuhan dan persatuan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.[2]

Pengertian Pengiriman Barang adalah merupakan rangkaian kegiatan pemindaian barang atau penumpang dari suatu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan. Perjanjian pengangkutan terkait dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim dan barang atau penumpang. Apabila terjadi kesepakatan antara kedua pihak, maka pada saat itu terjadilah proses pengangkutan. Pada

[1] Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta,1995,hlm.5.
[2] Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, (Medan: Pustaka Bangsa Press , 2005) h .7.

dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan pada dokumen-dokumen pengiriman jasa, yang didalam isinya menerangkan tujuan atau alamat pengiriman, nama pengirim, nama pengangkutan, jenis barang serta biaya pengiriman. Berdasarakan hukum kebiasaan tersebut para pihak melaksanakan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa dibelakang hari maka yang dapat diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang dalam hal ini diikat dengan perjanjian.

Adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tentu saja akan sangat memudahkan pekerjaan manusia, yang dikarenakan oleh faktor efisiensi yang ditawarkan pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti efektif segi waktu dan biaya. Dengan kata lain ekspeditur adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang[3]. Walaupun dengan adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang mempermudahkan dalam pekerjaan manusia. Namun dalam kenyataannya di masyarakat tidak selalu berjalan dengan lancar dalam pelayanan dari penyedia jasa pengiriman barang, salah satunya kehilangan atau barang di nyatakan hilang[4] dimana tidak sesuai yang dijanjikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, dimana pihak penyedia jasa tersebut telah memberikan jenis pilihan yang akan digunakan konsumen namun tidak sesuai dengan layanan yang diberikan.

Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. dengan hal tersebut, maka

[3] Fida Amira, " Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos" (Studi Kasus di Kantor Pos Solo), Vol. 4, No. 1, November 2021, hlm. 118

[4] Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, dan Bambang Eko T, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", Vol. 14, No.2, september 2021, hlm .152-153

dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang.

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman.

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Rajawali Jaya Ekspres (IDExpress) yang sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang. Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu Kota Purwodadi, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di Kota

purwodadi yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur. Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju.

Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk "Perjanjian pengiriman barang".

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha,

merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.[5]

Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad "Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik".[6]

Adapun jika dilihat melalui sudut pandang pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen, maka perlu adanya suatu perlindungan hukum kepadanya. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[7] Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal di luar kemampuan manusia.

---

[5]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen (Cetakan Kedua)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 54-55.

[6]Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia (Cetakan ketiga)*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 22.

[7] Shidarta, *hokum perlindungan konsumen Indonesia* (cetakan kedua), jakarta: PT Grasindo, 2004, hlm. 2.

Banyak konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immateriil oleh pelaku usaha, namun dari pihak konsumen kurang usahanya untuk menuntut hak-haknya. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi haknya dan masih enggan untuk menjalani proses penuntutan hak-haknya yang lama dan rumit. Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan mengenai apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / 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 dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan 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;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/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.

Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggung jawab.

Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang harus didapatkan sesuai yang tercantum dipasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang sudah disebutkan diatas.

Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. Sesuai dengan ketentuan undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999 pada pasal 19 ayat 1 dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan,pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. KUHPerdata mengatur hubungan hukum yang seimbang antara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji *(wanprestasi)*, pihak lain dapat serta merta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio "Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya".[8]

Dalam Pasal1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa"Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut." Jadi setiap orang atau pihak yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ataupun menuntut hak ganti rugi. Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang bunyinya "Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu

[8]J. Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 3.

seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu". Pertanggung jawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang-Undang HukumDagang, yang berbunyi "Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya".

Dari uraian tersebut maka peneliti terdorong untuk mengambil sebuah judul penelitian; "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus PT. Rajawali Jaya Ekspres IDExpress cabang Kota Purwodadi)."

1.2 Rumusan Masalah

Dengan demikian perumusan masalah dijabarkan berupa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Hukum Perjanjian dalam pengiriman barang antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang IDExpress?
2. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Hukum konsumen bagi penguna jasa pengiriman barang ekspedisi IDexpess Cabang Purwodadi atas kehilangan, kerusakan barang dihubungkan dengan pasal 19 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
3. Apa Faktor-faktor yang menghambat penyedia jasa dalam pengiriman barang PT. Rajawali Jaya Ekspres IDExpress beserta upaya penanggulangannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena diatas. Dalam penelitian ini didapatkan tujuan penelitian seperti untuk:

1. Mengetahui tahapan didalam aplikasi penerapan hukum perjanjian pada saat pengiriman barang yang terjadi antara customer dan pihak penyedia layanan.
2. Mengeksplorasi bentuk implementasi pertanggungjawabaan mengenai ganti rugi yang diterapkan oleh jasa pengiriman barang.
3. Mengeksplorasi hambatan yang ada pada saaat proses pengiriman barang serta upaya dalam mengantisipasinya

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu manfaat seperti:

1. Manfaat Teoritis

   Bermanfaat sebagai sarana dalam meningkatkan khazanah ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca dalam rangka memperdalam pengetahuan dengan berfokus pada perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang dari sisi customer, yang dilihat dari sudut pandang hukum perdata dan hukum perjanjian.

2. Manfaat Praktis

   Untuk dapat mengetahui sejauh mana perbandingan antara nilai keadilan dengan implementasi dilapangan jika dibandingkan isi Undang-Undang. tidak mengesampingkan hak perlindungan hukum dari setiap pihak yang terkait didalam proses pengiriman barang.

1.5 Kerangka teori

A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

Pengangkutan berarti pengangkatan atau pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkut. Pengangkutan diartikan sebagai suatu kegiatan memuat barang atau mengangkut orang yang biasa disebut penumpang, membawa barang atau penumpang ke tempat yang lain.

KUHD tidak memberikan pengertian mengenai pengangkutan, tetapi menurut KUHD dalam Buku II Bab VA Pasal 466 tentang pengangkut adalah orang yang mengikat diri, baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya atau sebagian melalui laut. Sedangkan pengangkutan menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pengangkutan dari segi perjanjian merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang dan/atau penumpang. Berdasarkan perjanjian pengangkutan ini, pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak-pihak. pengirim barang dan/atau penumpang mengikatkan dirinya pula untuk membayar ongkos angkutannya.

R.Subekti mendefinisikan perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain, sedangkan pihak yang lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos angkutannnya.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Hal ini terkait unsur-

unsur pengangkutan sebagai berikut: 1. Ada sesuatu yang diangkut. 2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutan. 3. Ada tempat yang dapat dilalui oleh angkutan.[9] Jasa pengangkutan menimbulkan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang, dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelengarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutannya.[10]

Pengangkutan Darat, yaitu kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang. Terdiri dari:

a. Pengangkutan kereta api (Pasal 1 butir 14 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian)
b. Pengangkutan jalan raya (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan)

Jasa pengangkutan menimbulkan perjanjian pengangkutan yang mengikat para pihak. Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dengan pengirim, pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[11] Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.[12]

---

[9] Ridwan Khairandy, *et al*., *Pengantar Hukum Dagang Indonesia I*, Yogyakarta: Gama Media 1999, hlm.194.
[10] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 1994, hlm.2
[11] Ibid, hlm.1.
[12] R. Subekti, *Aneka Perjanjian*,Bandung: Penerbit Alumni, 1999, hlm.81.

B. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa hukum yang berupa perbuatan, kejadian, atau keadaan. Hubungan hak dan kewajiban timbal balik antara pengangkut dan penumpang atau pengguna layanan pengiriman paket terjadi karena perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan.

Kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah sebagai berikut:[13]

c. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.
d. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/ atau barang yang diangkutnya. Maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/ atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdata).
e. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
    1) Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranakbuahan alat pengangkutnya;
    2) Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
    3) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
f. Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Sedangkan hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengangkut, antara lain:
    1. Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan.
    2. Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam dan

[13] H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Pengetahuan Dasar Hukum Dagang*, Jakarta : Djambatan, 1995, hlm. 33-34

harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD.

3. Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengguna layanan pengiriman paket kepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 ayat (1) KUHD. Kewajiban utama pihak pengirim dalam perjanjian pengangkutan adalah membayar biaya pengangkutan (Pasal 491 KUHD), selain itu pihak pengirim berkewajiban untuk memberitahukan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut (Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD), menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengangkutan barang tersebut (Pasal 478 ayat (1) KUHD). Hak yang dimiliki oleh pengirim barang antara lain menerima barang dengan selamat di tempat yang dituju, menerima barang pada saat yang sesuai dengan yang ditunjuk oleh perjanjian pengangkutan, dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.[14]

C. Asas-asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum pengangkutan terbagi ke dalam 2 (dua) jenis yaitu:[15]

a) Bersifat publik

Asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan Undang-Undang yang mengatur tentang pengangkutan.

---

[14] *Ibid*, hlm.34

[15] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga Cetakan Ke III*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1998, hlm.16.

Asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:

4. Asas Manfaat;

Pengangkutan barang harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi manusia, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan tingkat kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara.

5. Asas usaha bersama dan kekeluargaan;

Penyelenggaraan usaha pengangkutan barang dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.

6. Asas adil dan merata;

Penyelenggaraan pengangkutan barang dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;

7. Asas keseimbangan;

Pengangkutan barang harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;

8. Asas kepentingan umum;

Penyelenggaraan pengangkutan barang haru mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;

9. Asas keterpaduan;

Pengangkutan barang harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, dan saling menunjang;

10. Asas kesadaran hukum;

    Mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum;

11. Asas percaya pada diri sendiri;

    Pengangkutan barang harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri, serta bersendikan kepada kepribadian bangsa;

12. Asas keselamatan;

    Setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

b) Asas Hukum Pengangkutan Bersifat Perdata

Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengguna layanan pengiriman barang.

Asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari:[16]

1) Asas konsensual;

Perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;

2) Asas koordinatif;

Pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau

[16] *Ibid*, hlm.18-19.

membawahi yang lain meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa;

3) Asas campuran;

Pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni, pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim barang kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan;

4) Asas pembuktian dengan dokumen;

Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum. Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim, yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya.

Tanggung jawab dapat timbul karena adanya suatu Perjanjian yang dilakukan oleh beberapa pihak harus memenuhi syarat tertentu yang berupa harus ada barang tertentu dan ada pihakpihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya pihak-pihak

tersebut maka perjanjian itu tidak mungkin ada. Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh undang- undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai (ingebrekestelling). Ganti rugi merupakan sanksi yang dapat diberikan kepada suatu perusahaan yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian kerugian berupa biaya dan rugi. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh konsumen, sedangkan rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.[17]Pertanggungjawaban yang harus ditanggung Perusahaan jasa pengiriman barang muncul akibat kelalaian saat pengangkutan, kelalian tersebut dapat berupa rusaknya barang saat pengiriman, hilangnya barang saat pengiriman, atau barang yang dikirim sudah sampai akan tetapi tidak tepat waktu. Setiap kelalaian tersebut akan ditanggulangi dengan cara yang berbeda sepert ganti rugi sepenuhnya atas barang yang hilang, dan upaya lainnya. Perusahaan jasa pengiriman barang dapat ditemukan dalam ketentuan KUHD diatur dalam:

Pasal 468 KUHD Ayat 1 “Persetujuan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya mulai saat diterimanya hingga saat diserahkannya barang tersebut”. Ayat 2 (a) “Pengangkut wajib mengganti kerugian pengirim, apabila barang yang diangkutnya tidak diserahkan atau rusak”. Ayat 2 (b) “Tetapi pengangkut tidak berkewajiban mengganti kerugian pengirim, bila tidak dapat diserahkan atau rusaknya barang itu disebabkan karena:

[17] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* , Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm.230

(1) Suatu malapetaka yang tidak dapat dihindari terjadinya.
(2) Sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
(3) Suatu kelalaian atau kesalahan si pengirim sendiri." Ayat 3: "Pengangkut juga bertanggung jawab kepada:

1. segala perbuatan mereka yang dipekerjakan bagi kepentingan pengangkut itu.
2. sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
3. segala barang (alat-alat) yang dipakainya untuk menyelenggarakan pengangkutan itu."

b) Pasal 477 KUHD

Ketentuan Pasal 447 KUHD merumuskan "pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu bencana yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya."

c) Khusus untuk rusaknya barang, pengangkut bebas dari tanggung jawab apabila dapat membuktikan rusaknya barang itu karena cacat barang atau karena kesalahan pengirim.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam melindungi pemilik barang, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.[18]

1.6 Penelitian terdahulu

a. Skripsi Milik Maulina Nur Hidayah[19]

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Hukum Perjanjian (Studi Komparasi Penyedia Jasa

[18] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005, hlm.72.
[19]http://eprints.ums.ac.id/61945/ diakses pada tanggal 8 juli 2021, jam 14:00 WIB

Pengiriman Barang di**k**ota Surakarta) oleh Maulina Nur Hidayah pada tahun 2018 Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi ini menjelaskan Regulasi atas penggunaan jasa pengiriman barang di Indonesia yang terus berkembang menyesuaikan keadaan masyarakat. Banyaknya aturan yang dikeluarkan pemerintah tidak lain yaitu agar konsumen dan juga penyedia jasa dapat menjalankan perjanjian dengan kondusif. Dalam hukum perjanjian itu sendiri, pada dasarnya antara konsumen dan penyedia jasa akan terikat dalam sebuah perikatan.

Hukum perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang akan dibuktikan dengan tanda terima transaksi atau resi pengiriman, merupakan bukti perjanjian yang sah dan mengikat antara keduanya. Maka dari itu dengan adanya berbagai macam peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah, diharapkan akan mampu melindungi kepentingan konsumen dan juga penyedia jasa pengiriman barang itu sendiri. Perbedaan skripsi ini dengan peneliti adalah pada bagian penjelasan dimana peneliti lebih memfokuskan pada perlindungan hukum konsumen dalam jasa pengiriman barang PT. Rajawali jaya Expres yaitu lebih fokus pada satu PT penyedia jasa pengiriman barang.

b. Skripsi Milik Hawani

Tanggung Jawab PT. Tiki Jne Dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung) pada tahun 2010 Universitas Lampung. Pada skripsi ini penulis menjelaskan bagaimana pertanggunggjawaban PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) terhadap barang yang hilang atau rusak atas penggunaan jasa pengiriman barang. Perbedaan skripsi ini dengan peneliti adalah pada bagian penjelasan dimana peneliti lebih memfokuskan dalam beberapa aspek seperti prosedur dan penerapan hukum perjanjian pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang, sistem pertanggung jawaban ganti rugi pihak penyedia jasa

pengiriman barang serta kendala yang dialami penyedia jasa pengiriman barang beserta penanggulangannya.[20]

1.7 Metode penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Penelitian merupakan suatu bagian pokok ilmu pengetahuan, yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih memperdalami segala segi kehidupan. Penelitian sebagai upaya untuk memperoleh kebenaran, harus didasari oleh proses berpikir ilmiah yang dituangkan dalam metode ilmiah. Selain itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dari gejala yang bersangkutan.

Metode ilmiah dari suatu ilmu pengetahuan adalah segala cara dalam rangka ilmu tersebut, untuk sampai kepada kesatuan pengetahuan. Tanpa metode ilmiah, suatu ilmu pengetahuan itu sebenarnya bukan suatu ilmu, tetapi suatu himpunan pengetahuan saja tentang berbagai gejala, tanpa dapat didasari hubungan atau gejala yang satu dengan gejala lainnya.[21]

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Menurut J. Portman, inti dari penelitian hukum adalah *"to identify, study, interpret and synthesize data and to provide a deeper understanding of legal concepts or past events when resolving arising legal disputes".* Inti dari penelitian hukum adalah untuk mengidentifikasi,melakukanstudi,menginterpretasidan mengumpulkan

[20] https://studylibid.com/doc/52394/tanggung-jawab-pt.-tiki-jne-dalam-pengiriman-barang diakses pada tanggal 11 juli 2021, pada jam 15:00 WIB

[21]Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum,* Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018, hlm.45

data dan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai konsep hukum atau peristiwa pada saat lalu ketika memecahkan sengketa hukum yang timbul.[22] Pendekatan dalam penelitian ini digunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan menkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pada penelitian hukum sosiologis, maka yang diteliti adalah data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat[23]Penelitian ini menggunakan sifat deskriptif untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan suatu norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata menggambarkan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

2. Waktu dan lokasi penelitian

   Tempat penulis melakukan penelitian ini yaitu PT. Rajawali Jaya Expres / IDExpress cabang purwodadi untuk lokasi berada Jl. R. Suprapto Ruko Nusa Permata Blk. F No.97, Jetis Selatan, Purwodadi, Grobogan Regency, Central Java 58111.

3. Instrumen penelitian

   Menurut Suharsimi Arikunto, instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

   Dalam penelitian kualitatif, instrument penelitian yang utama adalah penelitian sendiri. Namun setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian tambahan, yang dapat melengkapi

[22]Dyah Ochtorina Susanti, dkk, *Penelitian hukum (Legal research*),Jakarta:Sinar Grafika, 2014, hlm. 4

[23]Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta:UI Press,2014, hlm.51.

hasil pengamatan. Penelitian menggunakan instrument tambahan lainnya yaitu *field note* (catatan lapangan). *Field note* adalah catatan yang digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan hasil rekaman peristiwa yang terjadi di lapangan, melalui observasi dan wawancara. Untuk menghasilkan *field note* tersebut maka alat yang peneliti gunakan berupa buku, pena, pengsil, penghapus dan camera handphone. Penulisan catatan lapangan dicatat dengan cermat, terperinci, dan jelas karena cacatan lapangan itulah yang akan dianalisis dan diolah sebagai hasil penelitian dalam penelitian kualitatif.

4. Metode Penentuan Sampel

Penelitian ini menggunakan cara pengambilan sampel dengan metode non random sampling dengan jenis purposive sampling yaitu mengambil sampel yang paling mudah dicapai agar dalam mendapatkan informasi lebih komprehensif akurat, cepat dan murah. Dalam purposive sampling, pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya[24] Populasi berarti seluruh obyek atau individu, gejala atau kejadian-kejadian yang akan diteliti.[25] Sedangkan menurut Sutrisno Hadi, populasi adalah keseluruhan wilayah individu atau obyek, gejala atau peristiwa untuk generalisasi suatu kesimpulan akan dikenakan.[26]

Jadi perposive sampling dia menentukan sampling berdasarkan tujuan tertentu :

i. Memilih koordinator (PIC) IDExpress jadikan responden karna beliau mengetahui tentang kontrak perjanjian, kebijakan perusahaan, treatment ganti rugi.

[24] Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT RajaGrafindo, 2013), halaman 106.
[25] Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum,* (Semarang: FH Undip, 1993), halaman 34.
[26] Sumitro Hadi, *Metodologi Research,* (Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 2003), halaman 14.

ii. Bagian administrasi yaitu admin karena yang menerima komplain konsumen setiap hari dan memegang data komplain.
iii. Kurir sebagai pelaksana lapangan mereka yang menerima komplain konsumen secara langsung dan menjadi tanggung jawab ganti rugi ketika melakukan kelalaian sesuai dengan kebijakan perusahaan yang berlaku.

5. Sumber Data

Sumber yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu sumber yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dengan wawancara yang dilakukan langsung oleh penulis kepada kepala kantor cabang IDExpress. Dengan beberapa kasus pengiriman paket Maka penulis melakukan wawancara terhadap beberapa orang yang menggunakan jasa IDExpress.

2. Sumber data sekunder, yaitu sumber yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, laporan hasil penelitian dalam bentuk laporan, jurnal, skripsi, tesis, dan peraturan perundang- undangan serta literature pendukung lainnya.

3. Bahan hukum tersier yaitu bahan yang merupakan petunjuk dari bahan hukum primer dan skunder berupa kamus hukum, ensiklopedia, atau kamus bahasa indonesia yang menjelaskan istilah sulit.

6. Teknik pengumpulan data

Berdasarkan bentuk dari penelitian dan tujuan penelitian, agar dapat menjawab pertanyaan penelitian maka ditetapkan teknik pengambilan data dengan cara: Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk memproleh tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penulis dengan responden dan menggunakan alat. Mengingat dalam hasil ini penulis mewawancarai masyarakat

dengan menanyakan berbagai hal, tetapi tetap dalam konteks penelitian, maka dari itu penulis memakai sistem wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang termasuk dalam kategori wawancara terbuka, yaitu mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

7. Teknik analisis data

   Setelah data terkumpul, penulis mengelolah data tersebut secara kualitatif, yaitu menguraikan atau menggambarkan secara tertulis tanpa menggunakan angka-angka atau statistik. Pengolahan data secara kualitatif dapat dilakukan dengan cara langkah-langkah sebagai berikut:

   1. Menghimpun data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
   2. Membaca, menelaah dan mencatat data-data yang telah dikumpulkan.
   3. Membahas masalah yang diajukan.
   4. Interprestasi data yaitu setelah data dihimpun dan diklasifikasikan dan menguraikan data dengan kata-kata.
   5. Menarik kesimpulan akhir.

8. Validasi data Setelah keseluruhan data diperoleh dijadikan sebagai acuan pokok yang selanjutnya tindakan dilakukan adalah menganalisis data. Penulis menggunakan analisis kualitatif, yaitu menguraikan data secara berkualitas dalam bentuk kalimat yang teratur,runtun,logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan penjelasan data dan analisis. Penulis menggunakan analisis kualitatif yakni salah satu cara menganalisis penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan Secara tertulis dengan perilaku nyata.

1.8 Sistematika penulisan

Sistematika ini merupakan gambaran dari penelitian agar memudahkan dalam mempelajari seluruh isinya. Penelitian ini dibahas

dan diuraikan menjadi 4 (empat) bab, adapun bab-bab yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I :**PENDAHULUAN:** Pada Bab ini menyajikan pendahuluan memuat secara keseluruhan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :**KAJIAN TEORI:** Pada bab ini menyajikan tinjauan umum yaitu kajian teoritis dan Tinjauan Pustaka. Pertama pembahasan BAB diawali dengan pemaparan kerangka Teori Kedua menjelaskan keragka konsep yang digunakan untuk menganalis dan menginterpretasikan data penelitian.

BAB III :**PEMBAHASAN:** Pada Bab ini menyajikan data mencakup mengenai prosedur dan aturan hukum perjanjian dalam pengiriman jasa, tentang bentuk penerapan dan tanggungjawab ganti rugi dan juga kendala yang dialami penyedia jasa pengiriman barang.

BAB IV :**KESIMPULAN DAN SARAN:** Pada Bab ini menyajikan penutup. Berisikan kesimpulan diambil dari uraian / deskripsi yang menjawab masalah berdasarkan data yang diperoleh, serta rekomendasi

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian perjanjian barang

Perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainya. Perjanjian mengikatkan para pihak sebagai subjek hukum dimana salah satu pihak mendapatkan hak atas prestasinya dan satu pihak lainnya berkewajiban melaksanakan prestasinya yang sudah disepakati kedua belah pihak.

Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan, “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan- alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Dalam penelitian kali ini peniliti akan membahas salah satu jenis Perjanjian yaitu perjanjian pengiriman barang, pada dasarnya perjanjian ini dimulai dengan adanya kesepakatan dalam bentuk lisan antara kedua belah pihak, namun sebagai alat bukti klaim jika salah satu pihak melakukan wanprestasi maka dibuat juga secara tertulis yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian tersebut.

Pada awalnya konsumen datang ke agen-agen IDExpress terdekat dengan membawa barang yang akan dikirim dan telah memenuhi syarat standar yang ditetapkan oleh pihak IDExpress. selanjutnya konsumen dan pihak IDExpress melakukan perjanjian pengiriman barang yang dibuat dalam bentuk tanda bukti pembayaran jasa pengiriman barang tersebut, yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak. Setelah melalui proses

transaksi, barang akan segera dikirim ke alamat yang dituju sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Apabila dalam perjanjian pengiriman barang tersebut terjadi wanprestasi, pihak IDExpress penyedia jasa pengiriman barang bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami konsumen selaku pengguna jasa.

Dalam Ilmu hukum perdata, ditemukan cukup banyak pendapat para ilmuwan tentang pengertian perjanjian. Menurut Djumadi, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. [27]Menurut R.Subekti,"Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal". [28]

Hubungan antara kedua orang yang melakukan perjanjian mengakibatkan timbulnya suatu ikatan yang berupa hak dan kewajiban kedua belah pihak atas suatu prestasi. Perikatan adalah suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.[29] Janji yang dinyatakan tertulis pada umumnya disebut dengan istilah perjanjian.

Sebagai perwujudan tertulis dari perjanjian, perjanjian adalah salah satu dari dua dasar hukum yang ada selain undang-undang yang dapat menimbulkan perikatan. Perikatan adalah suatu keadaan hukum yang mengikat satu atau lebih subjek hukum dengan kewajiban-kewajiban yang berkaitan satu sama lain.[30]

Sementara itu, menurut M. Yahya Harahap, "Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi

[27] Djumadi, *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 2.
[28]Syahmin, *hukum Perjanjian Internasional*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.1
[29]Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Ke-4, Jakarta: Citra Aditya Bhakti, 1987), hlm. 6.
[30]*Ibid*, hlm. 12.

dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.[31] Dari pengertian Yahya Harahap diatas menegaskan tentang hubungan hak dan juga kewajiban bagi orang yang melaksanakan perjanjian.

Pengertian perjanjian juga dapat ditemukan dalam peraturan hukum. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Indonesia mengartikan bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih Dalam Buku III Bab Kedua KUHPerdata Indonesia ditemukan istilah perjanjian yang atau persetujuan *(contract or agreemenf)* yang memiliki maksud sama dengan pengertian perjanjian, yakni suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.[32]

Dari Uraian diatas, dapat di simpulkan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa yang dilakukan seseorang untuk mengikatkan dirinya kepada orang lain, perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak berisikan janji-janji yang telah disetujui, yaitu berupa hak dan kewajiban yang mengikat para pihak dalam bentuk lisan maupun tertulis, Jika dibuat tertulis akan lebih menjamin sebagai kepastian hukum bila mana salah satu pihak melakukan wanprestasi.

1. Syarat Sah Perjanjian.

   Terdapat empat syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, yaitu:

   a) Kesepakatan antara kedua belah pihak.

      Syarat yang pertama adalah adanya kesepakatan atau konsensus para pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesusian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak

[31] *Ibid*, hlm 2.
[32] Ahmad Miru, *Hukum Perjanjian & Perancangan Perjanjian* Jakarta*: PT*. Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 2.

lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat / diketahui orang lain. Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan:

1. Bahasa yang sempurna dan tertulis
2. Bahasa yang sempurna secara lisan
3. Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya.
4. Bahasa isyarat awal asal dapat diterima lawannya
5. Diam dan membisu, tetapi asal dipahami atau diterima oleh pihak lawan

Pada dasarnya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak, yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, dikala timbul sengketa dikemudian hari.[33] Dengan dilakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka kedua belah pihak mempunyai kebebasan kehendak. Masing-masing pihak tidak mendapat tekanan atau paksaan yang mengakibatkan adanya cacat bagi perwujudan kehendak tersebut.

b) Kecakapan seseorang dalam membuat suatu perjanjian.

orang-orang yang akan membuat suatu perjanjian adalah orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang. Orang dikatakan cakap dan berwenang melakukan suatu perjanjian adalah orang yang sudah dewasa, dalam hal ini telah berumur 21 tahun dan

[33]Salim, *Hukum Perjanjian, Teori dan Praktik Penyusunan Perjanjian,* Jakarta: Sinar Gafika, 2008, hlm. 33.

atau sudah kawin. Adapun orang yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum sebagai berikut:

1. Anak dibawah umur, dalam hal ini anak-anak dianggap tidak cakap untuk melakukan perjanjian.
2. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan
3. Istri, tercantum dalam pasal 1330 KUHPerdata. Akan tetapi
4. dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagaimana diatur dalam pasal 31 Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 *jo.* SEMA (Surat Edaran Mahkamah Agung) No. 3 Tahun 1963

c) Sesuatu hal tertentu

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi atau pokok perjanjian. Prestasi adalah apa yang telah menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri atas:

1. Memberikan sesuatu,
2. Berbuat sesuatu,
3. Tidak berbuat sesuatu (pasal 1234 KUHPerdata)

d) Sebab halal

Pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak dijelaskan pengertian tentang causa yang halal. Namun dalam pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan causa yang terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Jadi suatu perjanjian dapat dilakukan jika diperbolehkan menurut undang- undang.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif, yang meliputi pihak- pihak yang mengadakan perjanjian. Apabila syarat pertama dan kedua tidak dapat dipenuhi, maka peijanjian dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepengadilan untuk membatalkan perjanjian yang telah dibuat. Namun jika para

pihak tidak ada yang merasa keberatan maka perjanjian tetap dianggap sah. Sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, karena menyangkut objek peranjian tersebut. Apabila syarat ketiga dan keempat tidak dapat dipenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Dalam artian bahwa perjanjian tersebut dianggap tidak ada.

2. Asas - Asas Perjanjian

1) Asas Kebebasan Berperjanjian

Asas kebebasan berperjanjian dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". [34]Asas kebebasan berperjanjian adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

1. Membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian
2. Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
3. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan, kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
4. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik

2) Asas Konsensualitas

Suatu perjanjian timbul apabila ada konsensus atau persesuaian kehendak antara para pihak. Dengan kata lain, sebelum tercapainya kata sepakat, perjanjian tidak mengikat. Konsensus tersebut tidak perlu ditaat apabila salah satu pihak menggunakan paksaan, penipuan ataupun terdapat kekeliruan akan objek perjanjian.[35]

Conseususkata lain dari konsensualisme mempunyai arti yaitu sebuah perjanjian dan perikatan sudah terbentuk sejak awal tercapainya

[34]*Ibid*,hlm. 57.
[35]Syahmin, *Op.cit*.,hlm.5.

kesepakatan. Dengan ini dapat diartikan perjanjian yang sah adalah perjanjian yang sepakat mengenai hal- hal pokok dan tidak diperlukan suatu formalitas. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian secara umum bersifat konsensual, kecuali beberapa perjanjian tertentu yatu perjanjian riil dan formal.

3) Asas Mengikatnya Perjanjian *(Pacta Sunt Servanda)*

Setiap orang yang membuat perjanjian, dia terikat untuk memenuhi perjanjian tersebut karena perjanjian tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 Ayat (1) yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.[36]

4) Asas Itikad Baik

Itikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 Ayat (3) bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Sementara itu, Arrest H.R. di Negeri Belanda memberika peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tahapan praperjanjian bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak.

3. Unsur-Unsur Perjanjian

Dalam hukum perjanjian, banyak para ahli membedakan perjanjian menjadi perjanjian bernama dan peijanjian tidak bernama. Yang dinamakan perjanjian bernama adalah perjanjian khusus yang diatur dalam KUHPerdata mulai dari Bab V sampai Bab VIII. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata (atau sering disebut perjanjian khusus). Tetapi yang terpenting adalah sejauh mana kita dapat menentukan unsur-unsur pokok dari suatu

[36] Ahmad Miru, *Op.cit*., hlm. 5.

perjanjian, dengan begitu kita bisa mengelompokkan suatu perbuatan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1234 tentang jenis perikatan. Terdapat 3 unsur dalam perjanjian, yaitu.[37]

a. Unsur Essensialia

Unsur essensialia adalah sesuatu yang harus ada yang merupakan hal pokok sebagai syarat yang tidak boleh diabaikan dan harus dicantumkan dalam suatu perjanjian. Bahwa dalam suatu perjanjian haruslah mengandung suatu ketentuan tentang prestasi-prestasi. Hal ini adalah penting disebabkan hal inilah yang membedakan antara suatu perjanjian dengan perjanjian lainnya.

b. Unsur Naturalia

Naturalia adalah ketentuan hukum umum, suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian. Unsur-unsur atau hal ini biasanya dijumpai dalam perjanjian-perjanjian tertentu, dianggap ada kecuali dinyatakan sebaliknya. Merupakan unsur yang wajib dimiliki oleh suatu perjanjian yang menyangkut suatu keadaan yang pasti ada setelah diketahui unsur essensialianya. Jadi terlebih dahulu harus dirumuskan unsur essensialianya baru kemudian dapat dirumuskan unsur naturalianya.

c. Unsur Aksidentalia

Yaitu berbagai hal khusus *(particulaf)* yang dinyatakan dalam perjanjian yang disetujui oleh para pihak. *Accidentalia* artinya bisa ada atau diatur, bisa juga tidak ada, bergantung pada keinginan para pihak, merasa perlu untuk memuat ataukah tidak. Selain itu aksidentalia adalah unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Jadi unsur aksidentalia lebih menyangkut mengenai faktor pelengkap dari unsur essensialia dan

[37] http://ilmuhukumuin-suka.blogspot.com/2013/12/asas-umum-dalam-perjanjian-dan- unsur.html. diakses pada tanggal 21-10-2021 pada pukul 19:35 WIB

naturalia, misalnya dalam suatu perjanjian harus ada tempat dimana prestasi dilakukan.[38]

4. Akibat Hukum Perjanjian

Akibat Hukum tidak terpenuhinya syarat sah nya perjanjian diatur dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah tergantung syarat mana yang tidak dipenuhi. Apabila perjanjian dibuat memenuhi syarat subjektif (tidak ada kesepakatan dan dibuat oleh mereka yang tidak cakap atau tidak punya kewenangan) maka akibatnya perjanjian itu tidak sah. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat subjektif dapat dibatalkan memalui pengadilan, baik pembatalan secara aktif maupun secara pasif.

Apabila perjanjian yang dibuat tidak memenuhi syarat objektif (tidak ada objek tertentu, objek ini tidak diperbolehkan) maka akibatnya perjanjian itu tidak sah dalam arti tertentu, objeknya tidak diperbolehkan maka perjanjian tersebut batal demi hukum selain itu dikenal juga adanya perjanjian formalitas *(formal agreemenf)* yaitu suatu perjanjian dimana untuk sahnya harus dilakukan dengan perbuatan tertentu misalnya perjanjian penitipan barang (Pasal 1694 Kitab Undang-UndangHukum Perdata) perjanjian pinjam (Pasal 1740 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

5. Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya suatu peijanjian apabila segala perikatan -perikatan yang timbul karena perjanjian tersebut hapus seluruhnya. Dengan berakhirnya perjanjiaan maka perikatan-perikatan yang ada didalam perjanjian otomatis menjadi hapus. Beberapa sebab yang membuat berakhirnya suatu perjanjian yaitu

1. Perjanjian dapat berakhir karena telah ditentukan oleh para pihak

[38]http://www.jurnalhukum.com/unsur-unsur-perjanjian/ diakses pada tanggal 28-oktober-2019 pada pukul 22:05WIB

dalam perjanjian tersebut.

2. Batas berlakunya suatu perjanjian ditentukan oleh Undang- Undang.
3. Misalnya dalam pasal 1066 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa para ahli waris dapat mengadakan perjanjian untuk tidak melakukan pemecahan harta selama jangka waktu tertentu, yaitu hanya mengikat selama 5 tahun.
4. Perjanjian menjadi hapus dengan terjadinya suatu peristiwa baik yang ditentukan oleh para pihak maupun Undang-Undang misalnya Pasal 1603 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa perjanjian kerja berakhir dengan meninggal nya si buruh.
5. Pernyataan menghentikan perjanjian baik oleh kedua belah pihak maupun salah satu pihak *(Opzegging)*, hanya dapat dilakukan pada perjanjian sementara, misalnya dalam pasal 1603 ayat (1) ditentukan bahwa para pihak dapat mengakhiri perjanjian kerja jika diperjanjikan suatu waktu percobaan atau pada perjanjian sewa menyewa.
6. Terdapat putusan hakim dalam suatu perjanjian misalnya perjanjian sewa menyewa rumah yang tidak ditetapkan kapan berakhirnya, untuk itu dalam mengakhiri perjanjian tersebut dilakukan dengan putusan pengadilan negeri.
7. Dengan tercapainya tujuan dari suatu perjanjian, maka dapat dapat dikatakan perjanjian tersebut berakhir.
8. Dengan adanya perjanjian para pihak *(Heroping)*, Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang- Undang Hukum Perdata memberi kemungkinan berakhirnya suatu perjanjian dengan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak.

2.2 Tinjauan umum perlindungan konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah kosumen berasal dari bahasa Belanda: Konsument. Ahli hukum pada umumnya sepakat bawa istilah konsumen adalah: “Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goerderen en Diensten*) yang

diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (ondernamer).[39] Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh[40]

Berdasarkan studi yang diselenggarakan baik yang bersifat akademis, maupun yang bertujuan untuk mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen ditemukan beberapa pengertian tentang konsumen yang menarik perhatian, antara lain:[41]

1. Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah pemakai akhir barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjual belikan Undang-Undang tentang Perlindungan.
2. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
3. Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Departemen Perdagangan, sebagaimana tersebut di dalam Draft Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bawa konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk diapaki dan tidak untuk diperdagangkan.

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah "(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang". Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

---

[39] Mariam Darus Badrulzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN*, Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung : Bina cipta, 1986. hlm. 57.

[40] N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen*: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Ctk. Pertama, Jakarta: Panta Rei, 2005. hlm 23.

[41] *Ibid*, hlm. 22.

Begitu pula Kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai *pemakai atau konsumen*.[42]

Menurut Az Nasution, pengertian konsumen sesungguhnya dapat terbagi kedalam tiga bagian, terdiri atas:

1) Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu;
2) Konsumen antara adalah setiap pemakai, pengguna dan/atau jasa pemanfaat barang dan/atau jasa digunakan untuk membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
3) Konsumen akhir adalah setiap pemakai pengguna atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk digunakan sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen secara khusus telah dirumuskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, 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.[43] Yang dimaksud dengan konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK tersebut adalah konsumen akhir. Adapun unsur-unsur yang dimaksud dalam pengertian ini adalah:[44]

a. Setiap Orang

Subjek dalam penyebutan konsumen berarti setiap orang yang memiliki status sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" dalam pasal tersebut berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk "pelaku usaha" dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang secara eksplisit

[42] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Pertama, Jakarta: Daya Widya, 1999. hlm . 3.
[43] Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[44] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Kedua, Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm. 5-10.

membedakan kedua pengertian *persoon* di atas, dengan menyebutkan kata-kata; "orang perseorangan atau badan usaha".

Berdasarkan pengertian UUPK tersebut yang dimaksud "orang" merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, hanyalah orang alami atau manusia.[45]

b. Pemakai

Sesuai dengan penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, kata "pemakai" menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir *(ultimate consumer)*. Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta sebagai hasil dari transaksi jual-beli. Hal tersebut berarti bahwa dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus ada hubungan kontraktual.

Konsumen tidak sekedar pembeli *(biyer atau koper)*, tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi barang dan/atau jasa. Jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Konsumen diartikan secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual adalah cara pendefisian konsumen paling sederhana.Cara pandang seperti ini di Amerika Serikat telah ditinggalkan. Konsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa, tetapi bukan pemakai langsung. Walaupun tidak sebagai pembeli atau tidak memiliki hubungan kontraktual dengan pihak pelaku usaha dari

[45] Adrian Sutedi, *Tanggung jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen,* Ctk. Pertama, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 10-11.

kontrak tersebut, orang tersebut sebagai konsumen dapat melakukan klaim atas kerugian yang diderita asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk dan/atau jasa tersebut.

c. barang dan/atau Jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat di dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai,dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK sendiri tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah "dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan". Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian "disediakan bagi masyarakat" menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Namun dalam perdagangan yang semakin kompleks syarat itu menjadi tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang *(developer)* perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan *non-komersial*).

Pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UUPK seperti yang sudah dijelaskan di atas menyatakan bahwa pengertian konsumen dalam Undang-Undang tersebut ialah konsumen akhir. Dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan konsumen akhir karena barang dan/atau jasa yang dipakai tersebut tidak untuk diperdagangkan lagi.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha merupakan pengertian yuridis dari istilah produsen.[46] pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat atau pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.[47]

Pengertian pelaku usaha juga telah dirumuskan secara khusus dalam UUPK yaitu:[48] "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 menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi".

Selanjutnya, dalam penjelasan pasal tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut di atas adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain.

---

[46] N.H.T. Siahaan, *Op. Cit*, hlm. 26.
[47] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,, 2006, hlm.13.
[48] Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi *(finished product)*, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menanamkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli pada produk tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewa gunakan atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok *(supplier),* dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.[49]

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud pelaku usaha adalah:

a) Perorangan atau sekumpulan orang (badan usaha)
b) Produsen yang merupakan penghasil atau menghasilkan, mengadakan atau menyelenggarakan barang dan/atau jasa;
c) Produsen dalam menyediakan, mengadakan barang dan/atau jasa untuk dijual dan diperdagangkan kembali;
d) Tujuan produsen dalam menjalankan usahanya guna memperoleh keuntungan *financial.*

3. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kosumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas,

[49] Johannes Gunawan, *Product Liability*, dikutip dari Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedelapan, Ed. Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 8-9.

meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan/atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.[50] Ada yang berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat dilihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.[51]

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang dapat merugikan hak-hak konsumen.[52]

Posisi konsumen selalu lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, maka sudah seharusnya posisi konsumen dilindungi oleh hukum.

---

[50] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: , Diadit Media, 2001, hlm. 11.
[51] *Ibid*, hlm. 12.
[52] Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan,* Jakarta: Visimedia, 2008, hlm. 4

Salah satu fungsi dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa sesunggahnya antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya.

Dengan adanya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang seimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut:[53] "*Kunci Pokok Perlindungan Konsumen* adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha"

4. Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Satjipto rahardjo yang ditulis dalam buku Rachmadi Usman, menyebutkan asas hukum merupakan "jantung" peraturan hukum. Asas merupakan landasan paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya dikembalikan kepada asas-asas hukum tersebut, kecuali disebut landasan, asas hukum ini layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau merupakan ratio legis dari suatu peraturan hukum. Adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan- peraturan. Asas mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakatnya.[54]

Asas-asas Perlindungan Konsumen antara lain sebagai berikut:

[53] Abdul halim Barkatulah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010. hlm. 47.
[54] Rachmadi Usman, *Hak Jaminan Kebendaan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2000, hlm. 7.

a. Asas Manfaat

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

b. Asas Keadilan

Maksud dari pada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materiil atau spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan konsumen

Maksud dari asas ini adalah untuk memeberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara yang menjamin kepastian hukum.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian dari segi hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang

diharapkan untuk dipenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.[55]

sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Rancangan akademik undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan mengemukakan 6 (enam) hak konsumen. Enam hak konsumen tersebut yaitu terdiri dari empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.[56]

Organisasi konsumen bebas untuk menerima semua atau sebagian hak-hak konsumen secara universal yang dikemukakan oleh John F. Kennedy. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.[57]

Adapun hak-hak konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 4 UUPK, ada 9 (Sembilan) hak dari konsumen, Hak-hak tersebut antara lain sebagai berikut:[58]

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

[55] Soedikno M. Hertokusumo, *Mengenal Hukum,* Yogyakarta: Liberty, 1989, hlm. 25
[56] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit,* hlm. 40
[57] Shidarta, *Op. Cit,* hlm. 20.
[58] Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

b. Hak untuk memilih barang 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 atau keluhan atas barang dan/atau jasa;
e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskrimanatif;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti-rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya;
i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak konsumen di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yakni sebagai berikut:[59]

a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

b. Hak untuk memilih

[59] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit,* hlm. 40-46.

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak membeli suatu produk termasuk juga untuk memilih baik kualitasnya maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak ini dimiliki oleh konsumen hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

c. Hak untuk memeperoleh informasi

Hak untuk memeperoleh informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk

serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu YLKI.

e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Bagi konsumen dengan adanya pendidikan diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hak ini dimaksudkan sebagai hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

j. Hak untuk mendapatakan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum. berbagai macam rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:[60]

[60] Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 140, dikutip dari Ahmadi

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

Selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 5 UUPK, antara lain sebagai berikut:

1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada Pasal 5 huruf a disebutkan bahwa konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Hal ini merupakan hal yang penting diperhatikan oleh konsumen, karena sering terjadi pelaku usaha telah menyampaikan secara jelas dan rinci mengenai aturan penggunaan suatu produk pada labelnya, namun konsumen tidak membaca atau menghiraukannya. Konsekuensinya, jika konsumen menderita kerugian, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas hal ini.

Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2004, hlm. 47.

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam UUPK diatur khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dari sepuluh Pasal tersebut, dapat di pilah antara lain sebagai berikut:[61]

a. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27 yang mengatur tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha;
b. Dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur tentang Pembuktian;
c. Satu Pasal, yaitu pasal 23 yang mengatur tentang Penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 UUPK tanggung jawab pelaku usaha antara lain sebagai berikut:[62]

(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

[61] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.,* Hlm. 65
[62] Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ayat

(2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Secara umum, lingkup tanggung jawab pembayaran ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan produk dapat didasarkan pada wanprestasi dan gugatan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Gugatan wanprestasi yang diajukan karena adanya pelanggaran perjanjian (kewajiban kontraktual) dari salah satu pihak. Kewajiban kontraktual tersebut dapat berasal dari kewajiban yang ditentukan Peraturan Perundang-undangan, perjanjian atau kontrak yang dibuat para pihak, kepatutan, dan kebiasaan.[63] Dasar gugatan wanprestasi adalah pelanggaran perjanjian, maka gugatan semacam itu tidak mungkin lahir tanpa adanya perjanjian terlebih dahulu.[64] Adapun bentuk-bentuk wanprestasi adalah debitor tidak memenuhi prestasi sama sekali; debitor terlambat memenuhi prestasi; dan debitor berprestasi namun tidak sebagaiman mestinya.[65] Suatu perbuatan dapat dikatakan termasuk dalam wanprestasi jika unsur-unsur wanprestasi tersebut terpenuhi.

Unsur-unsur wanprestasi tersebut meliputi perbuatan baik perbuatan positif maupun negatif, perbuatan itu melawan hukum (kewajiban kontraktual) yang dapat berasal dari Peraturan Perundang-undangan, perjanjian maupun kepatutan dan kebiasaan,

[63] Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama),* Ctk. Pertama, Yogyakarta: Rajawali Pers, 2013, hlm. 271.
[64] Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit,* hlm. 127.
[65] *Ibid,* hlm. 128

adanya kesalahan berupa kesengajaan atau kealfaan, dan unsur yang terakhir adalah adanya kerugian.[66]

Selain gugatan wanprestasi, dalam hukum acara perdata dikenal pula gugatan perbuatan melawan hukum, yaitu gugatan ganti rugi karena adanya suatu perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain. Pasal 1365 KUHPerdata telah mengakomodasi ketentuan tersebut bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi atas suatu perbuatan melawan hukum yang merugikannya. Selengkapnya bunyi pasal tersebut adalah tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.[67] Seseorang dapat menuntut ganti kerugian, jika kerugian tersebut memenuhi unsur-unsur sebagai berikut: adanya perbuatan melanggar hukum; ada kerugian; ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan ada kesalahan.[68]

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Suatu kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.[69] Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:[70]

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum

[66] Ridwan Khairandy *Op.Cit.,* hlm. 318
[67] Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
[68] Ridwan Khairandy, *Op .Cit.,* hlm. 303
[69] Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 72
[70] *Ibid*, hlm. 73-80.

pidana dan perdata. Hukum perdata mengatur Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang telah dilakukannya.

Kesalahan yang dimaksud adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian "hukum" tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, prinsip tanggung jawab ini dapat diterima, karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak yang dirugikan. Tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten (RBG)* dan Pasal 1865 KUHPerdata.

1) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab *(presumption of liability principle)*, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini memuat sistem beban pembuktian ada pada tergugat. Dasar pemikiran dari teori tersebut adalah sesorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah *(presumption of innocence)* yang lazim dikenal dalam hukum.

2) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

3) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak *(strict liability)* sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut *(absolute liability)*. Ada ahli yang membedakan kedua terminologi tersebut.

Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menempatkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan memaksa *(overmacht, force majeur)*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu ada pandangan yang mirip yang mengaitkan perbedaan antara keduanya pada ada atau tidaknya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sedangkan pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang dimintai tanggung jawab itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut, misalnya dalam kasus bencana alam.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk "menjerat" pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Prinsip tanggung jawab itu dikenal dengan istilah *product liability*. Menurut prinsip ini, pelaku wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas

penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal : 1) melanggar jaminan *(breach of waranty)*, 2) ada unsur kelalaian *(negligence)*, 3) menerapkan tanggung jawab mutlak *(strict liability)*.

4) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang telah dibuat. Prinsip tanggung jawab ini apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen

2.3 Hukum pengangkutan

1. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar "angkut" yang memiliki arti pengangkat dan membawa.[71] Kamus hukum mencantumkan pengertian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim,dimana pengangkut mengingkatkan dirinya menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang lain dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[72] Pengertian pengangkutan tidak diatur dalam KUHD, tetapi mengenai hal ini Abdul Kadir Muhammad merumuskan sebagai berikut: Pengangkutan merupakan proses kegiatan memuat barang atau penumupang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan

[71] http://kbbi.co.id/arti-kata/transportasi/diakses diakses pada tanggal 20 oktober 2021, pukul 19.02WIB

[72] Setiawan Windagdo, *Kamus Hukum,* Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012, hlm. 413.

barang atau penumpang dari alat pengangkut ke tempat yang ditentukan.[73]

Menurut H.M.N Purwositjipto, pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, Sedangkan Pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengangkutan adalah kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan sarana angkut dari suatu tempat tertentu ke tempat tujuan tertentu dengan imbalan jasa dari pengirim atau penumpang sebagai harga dari pengangkutan tersebut.[74]

Jika dikaitkan dengan barang, di dalam KUHD tidak menjelaskan mengenai pengertian barang. Namun dalam hubungannya dengan pengangkutan barang, dapat diambil dari pengertian barang yang ada di dalam ensiklopedia ekonomi yang menjelaskan bahwa barang adalah suatu jumlah komoditi atau produk yang akan memenuhi suatu kendaraan muatan atau kereta atau jumlah yang cukup banyak untuk diperlakukan seakan-akan sudah memenuhi suatu kendaraan.[75]

Dari definisi barang dan definisi pengangkutan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian barang adalah kegiatan pemindahan muatan sebagai objek angkutan yang mempunyai nilai tersendiri bagi pemiliknya dengan menggunakan sarana angkut dari suatu tempat untuk diangkut guna diserahkan kepada seorang penerima di tempat tujuan.

---

[73] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara,* Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 1991 hlm. 19.

[74] H.M.N Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan. Djambatan, Jakarta, 1987, hlm.1.

[75] H.M. Hudi Asrori S, *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara,* Yogyakarta: , Kreasi Wacana, 2010, hlm. 41.

2. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan Fungsi Pengangkutan

Fungsi Pengangkutan adalah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.[76] Tujuan Pengangkutan Pengangkutan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain secara efektif dan efisien. Dikatakan efektif karena perpindahan barang atau orang tersebut dapat dilakukan sekaligus atau dalam jumlah banyak, sedangkan dikatakan efisien karena dengan menggunakan pengangkutan perpindahan itu menjadi relative singkat atau cepat dalam ukuran jarak dan waktu tempuh dari tempat awal ke tempat tujuan.[77]

3. Asas-asas Hukum Pengangkutan

Asas-asas hukum merupakan pondasi yang mendasar pada Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya. Asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak atau merupakan latar belakang peraturan yang konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat- sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.[78]

Asas-asas hukum pengangkutan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu asas hukum public dan asas hukum perdata yang terdiri dari:

a. Asas yang Bersifat Publik

Asas yang bersifat publik ini merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang memiliki kepentingan

[76] H.M.N Purwositjipto, *Op. Cit.*, hlm.1.

[77] Louis Adi Putra, *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengangkutan Barang Melalui Pesawat Udara Negara*, Skripsi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, Makasar, 2013, hlm.15

[78] Soedikno Mertodikusumo*, Op. cit.*, hlm.34.

dengan pengangkutan dan pihak pemerintah. Asas yang berfsifat publik terdiri dari:[79]

1. Asas Manfaat
2. Asas Usaha Bersama dan Kekeluargaan
3. Asas Adil dan Merata
4. Asas Keseimbangan
5. Asas Kepentingan Umum
6. Asas Keterpaduan
7. Asas Tegaknya Hukum
8. Asas Percaya Diri
9. Asas Keselamatan Penumpang

b. Asas yang Bersifat Perdata

Asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Asas bersifat perdata terdiri atas:[80]

a. Asas Konsensual
b. Asas Koordinatif
c. Asas Campuran
d. Asas tanpa Hak Retensi

Jenis-jenis Hukum Pengangkutan dan Peraturannya Secara umum, pengangkutan dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu: [81]

a. Pengangkutan Darat

Ruang lingkup angkutan darat dinyatakan sepanjang dan selebar Negara, yang artinya ruang lingkupnya sama dengan ruang lingkup Negara. Angkutan darat dapat dilakukan dengan berbagai

[79] Abdulkadir Muhammad, *Op. cit.,* hlm. 12.
[80] *Ibid,* hlm. 14
[81] Hasnil Basri, *Hukum Pengangkutan*, Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU, Medan, 2002, hlm. 22-27.

jenis alat pengangkutan, antara lain dengan kendaraan bermotor di atas jalan raya dan kendaraan kereta api dan listrik diatas rel. Pada dasarnya pengangkutan melalui darat digunakan untuk menghubungkan antara satu kota dengan kota yang lain atau daerah lain yang berada pada satu pulau. Selain dari jenis angkutan tersebut, pengangkutan surat-surat/ paket melalui pos dan berita lewat radio dan televisi termasuk juga pengangkutan darat. Pengangkutan darat diatur dalam:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
   Terdapat dalam Buku I Bab V bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Bagian Pasal tersebut mengatur tentang pengangkutan darat dan perairan darat, khusunya untuk pengangkutan barang.

2. Peraturan Perundang-undangan
   Diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Pengangkutan Laut

   Laut memiliki fungsi beraneka ragam. Selain berfungsi sebagai sumber makanan dan mata pencaharian bagi umat manusia, sebagai tempat berekreasi, dan sebagai alat pemisah atau pemersatu bangsa, laut juga berfungsi sebagai jalan raya perdagangan.

   Ruang lingkup angkutan laut jauh berbeda dari ruang lingkup angkutan darat. Ruang lingkup angkutan laut luas melampaui batas Negara, sehingga ruang lingkup itu dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

   i. Ruang lingkup angkutan laut dalam negeri;
   ii. Ruang lingkup angkutan laut luar negeri.

hubungan nasional dan internasional dalam hal ini tidak hanya terletak pada satu bidang hukum saja, melainkan pada bidang yang beraneka ragam, sehingga dapat dikatakan bahwa hukum laut meliputi seluruh bidang hukum, baik hukum publik dan privat nasional maupun internasional. Pengangkutan laut ini dapat dilakukan dengan menggunakan kapal. Pengaturan pengangkutan laut terdapat dalam:

a. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Pada Buku II Bab V tentang Perjanjian Charter Kapal, Buku II Bab VA tentang Pengangkutan Barang-barang dan Buku II Bab V B tentang Pengangkutan Orang.

b. Peraturan Perundang-undangan

Yaitu terdapat dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

c. Pengangkutan Udara

International Air Transport Association (IATA) sebagai organisasi internasional, yang mana tergabung sebagian besar pengangkut-pengangkut udara diseluruh dunia telah menyetujui syarat-syarat umum pengangkutan *(General Condition of Carriage)*, baik untuk penumpang, bagasi maupun untuk barang. Syarat-syarat umum pengangkutan ini bertujuan untuk mengadakan keseragaman dalam syarat-syarat pengangkutan bagi para anggotanya.

Syarat-syarat khusus ini perlu diketahui lebih dulu oleh calon penumpang atau pen girim barang, sebab di dalam tiket penumpang selalu disebutkan bahwa pengangkutan udara dengan tiket itu tunduk pada syarat-syarat khusus pengangkutan dan ordonasi pengangkutan udara di Indonesia. Suatu tindakan dengan membeli tiket pengangkutan udara, maka telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengusaha dengan penumpang dan dengan sendirinya semua

ketentuan-ketentuan yang tercantum pada tiket pengangkutan udara telah berlaku. Pengangkutan udara dapat dilakukan dengan menggunakan pesawat udara, yang pengaturannya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

4. Subyek hukum pengangkutan

Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum, dan perseorangan. Subjek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan, antara lain terdiri dari:[82]

a. Pengangkut

Pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang. Pengangkut dapat berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) ataupun perorangan yang berusaha dibidang jasa pengangkutan. Kerakteristik dari pengangkut yaitu antara lain:

1. Berbentuk perusahaan penyelenggaraan angkutan
2. Menggunakan alat pengangkut mekanik
3. Menerbitkan dokumen angkutan

b. Pengirim *(Consigner, Shipper)*

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian pengangkutan untuk dapat membayar biaya angkutan atas barang yang diangkut. Pengirim yang tidak mengambil barangnya dari tempat penyimpanan barang dalam jangka waktu yang telah ditetapkan akan dikenakan biaya penyimpanan barang. Apabila ada keterlambatan pemberangkatan yang diakibatkan oleh pihak-pihak pengangkut, maka

[82] Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata dalam Perspektif Hukum Bisnis,* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 140.

pengangkut wajib membayar ganti rugi sejumlah biaya angkut yang telah dibayar oleh pengirim.

c. Penumpang *(Passenger)*

Penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut atau bisa dikatakan sebagai semua orang/badan hukum pengguna jasa angkutan, baik darat, laut maupun udara.

d. Ekspeditur

Ekspeditur adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan di bidang ekspedisi muatan barang, seperti ekspedisi muatan barang melalui kereta api, melalui kapal laut dan udara. Ekspeditur bertugas untuk mencari pengangkut barang untuk kepentingan pengirim. Selain itu, ekspeditur juga bertugas untuk mengurus berbagai macam dokumen yang diperlukan untuk sarana memasukkan dan/atau mengeluarkan barang dari alat angkut atau gudang stasiun/pelabuhan/bandara.

e. Agen Perjalanan *(Travel Agent)*

Agen perjalanan adalah pihak yang bertugas untuk mencari penumpang bagi pengangkut. Agen perjalanan ini bertindak atas nama pengangkut dan menyediakan fasilitas angkutan kepada penumpang dengan cara menjual tiket/karcis kepada penumpang dan penumpang membayar biaya angkutan yang kemudian oleh agen perjalanan disetorkan kepada pengangkut dan pihak agen perjalanan mendapat provisi dari pihak pengangkut. Hubungan hukum yang terjadi adalah pemberian kuasa keagenan *(contract of representative agency).*

f. Perusahaan Bongkar Muat *(Stevedoring)*

Perusahaan bongkar muat adalah perusahaan yang menjalankan bisnis bidang jasa pemuatan barang ke kapal (*loading*) dan pembongkaran barang dari kapal (*unloading*). Perusahaan ini merupakan perusahaan

yang berdiri sendiri atau dapat juga merupakan bagian dari perusahaan pengangkutan.

Apabila perusahaan muat bongkar merupakan bagian dari perusahaan pengangkut, dari segi hukum pengangkutan, perbuatan muat bongkar adalah perbuatan pengangkut dalam penyelenggaraan pengangkutan dan segala perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pengusaha muat bongkar dan pekerjanya merupakan tanggung jawab pengangkut. Apabila perusahaan muat bongkar merupakan perusahaan yang berdiri sendiri, perbuatannya dapat sebagai pelaksanaan pemberian kuasa dari pengirim dalam hal pemuatan atau pelaksanaan pemberian kuasa dari penerima dalam hal pembongkaran.

g. Perusahaan Pergudangan *(Warehousing)*

Perusahaan pergudangan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis jasa penyimpanan barang di dalam gedung pelabuhan selama barang tersebut menunggu pemuatan ke dalam kapal atau menunggu pengeluarannya dari gudang pelabuhan yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai. Ada tiga macam gudang, yaitu:

1. Gudang bebas adalah gudang penyimpanan/penimbunan barang yang sudah bebas dari segala kewajiban dan pemeriksaan Dinas Bea dan Cukai.
2. Gudang entrepot adalah gudang penyimpanan/penimbunan barang yang belum diketahui status dan tujuannya serta berada dibawah pengawasan Bea dan Cukai karena tidak dipenuhinya kewajiban oleh importirnya.
3. Gudang pabean adalah gudang penyimpanan/penimbunan barang yang baru saja diturunkan dari kapal atau yang segera akan dimuat ke kapal.

h. Penerima

Penerima adalah pengirim yang dapat diketahui dari dokumen pengangkutan. Penerima dapat berupa pembeli/importir atau pihak yang memperoleh kuasa atau pengirim.

1. Objek Hukum dalam Pengangkutan

Objek adalah segala sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan, yaitu terpenuhinya hak dan kewajiban pihak-pihak secara benar, adil, dan bermanfaat. Objek hukum pengangkutan terdiri dari:[83]

a. Barang Muatan *(Cargo)*

Barang muatan yang dimaksud adalah barang yang sah dan dilindungi oleh Undang-Undang, yaitu:

1. Barang sandang;
2. Bahan pangan;
3. Barang rumah tangga;
4. Barang pendidikan;
5. Parang pembangunan;
6. Hewan;

Kemudian secara fisik, barang muatan dapat dibedakan menjadi 6 (enam) golongan, yaitu:

1. Barang berbahaya;
2. Barang tidak berbahaya;
3. Barang cair;
4. Barang berharga;
5. Barang curah;
6. Barang khusus;

[83] *Ibid,* hlm. 144.

Secara alamiah barang muatan dapat diklasifikasikan kedalam 4 (empat) golongan, yaitu:

1. Barang padat;
2. Barang cair;
3. Barang gas; dan
4. Barang rongga (barang-barang volume seperti mobil, televise, dll.)

Dilihat dari jenisnya, barang muatan dapat dibagi menjadi 3 (tiga) golongan, yaitu:

1. *General Cargo,* yaitu berbagai jenis barang yang dimuat dengan cara pembungkusan/pengepakan dalam bentuk unit-unit kecil.
2. *Bulk Cargo*, yaitu satu macam barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara mencurahkannya kedalam kapal.
3. *Homogenous Cargo,* yaitu satu macam barang dengan jumlah besar yang dimuat dengan cara pembungkusan/pengepakan.

Kemudian dari cara menjaga dan mengurusnya, barang muatan dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan, yaitu:[84]

3 Barang berbahaya *(dangerous cargo)* yang sifatnya mudah terbakar *(highly flammable),* mudah meledak *(highly explosive),* mudah pecah *(highly breakable),* mengandung racun *(poisonous).*

4 Barang dingin atau beku (*refrigerated cargo*) yang perlu diangkat menggunakan ruang pendingin, misalnya daging atau ikan segar, obat-obatan.

5 Barang yang panjang atau beratnya melebihi ukuran tertentu, misalnya barang peti kemas.

1. Alat Pengangkut

Sebagai pengusaha yang menjalankan perusahaan angkutan, pengangkut memiliki alat pengangkut sendiri atau menggunakan alat

[84] Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.,* hlm. 116.

pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut terdiri dari antara lain:

1. Kereta Api

   Kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak, berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel. Menurut kegunaannya, kereta api digolongkan menjadi dua, yaitu:

   1. Kereta api barang, yang digunakan khusus untuk mengangkut barang.
   2. Kereta api penumpang, yang digunakan khusus untuk mengangkut penumpang.

2. Kendaraan Umum

   Kendaraan umum adalah alat yang dapat bergerak di jalan, terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan itu dan dipungut biaya bagi yang menggunakan fasilitas ini. Kendaraan umum wajib dilakukan pendaftaran, tujuannya adalah untuk:

   a. Mengumpulkan data yang dapat digunakan untuk tertib administrasi, pengendalian kendaraan yang dioperasikan di Indonesia.
   b. Mempermudah penyidikan pelanggaran atau kejahatan yang menyangkut kendaraan yang bersangkutan serta dalam rangka perencanaan, rekayasa, dan manjemen lalu lintas dan angkutan jalan.
   c. Memenuhi kebutuhan data lainnya dalam rangka perencanaan pembangunan nasional.

3. Kapal Niaga

   Kapal niaga adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis apa pun, yang digerakkan dengan tenaga mekanik, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis. Sistem pendaftaran kapal yang ada di Indonesia adalah sistem tertutup, dalam arti hanya kapal-kapal yang memenuhi persyaratan tertentu yang dapat didaftarkan di Indonesia,

yaitu kapal harus berukuran isi kotor sekurang-kuranya 20 m3 atau yang dinilai sama dengan itu serta dimiliki oleh warga Negara Indonesia atau badan hukum yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia.

4. Pesawat Udara

Pesawat udara niaga adalah setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara, digunakan untuk umum dan dipungut biaya. Pesawat udara niaga yang dioperasikan di Indonesia wajib mempunyai tanda pendaftaran. Pesawat udara sipil yang dapat memperoleh tanda pendaftaran Indonesia adalah pesawat udara yang tidak didaftarkan di Negara lain dan memenuhi salah satu ketentuan sebagai berikut:

1. Dimiliki oleh warga Negara Indonesia atau oleh badan hukum Indonesia.
2. Dimiliki oleh warga Negara Asing atau badan hukum asing dan dioperasikan oleh warga Negara Indonesia atau badan hukum Indonesia untuk jangka waktu pemakaiannya minimal 2 (dua) tahun secara terus-menerus berdasarkan suatu perjanjian sewa beli, sewa guna usaha, atau bentuk perjanjian lainnya.
3. Dimiliki oleh instansi pemerintah.
4. Dimiliki oleh lembaga tertentu yang diizinkan pemerintah.

7. Hak dan Kewajiban Pengangkut

a. Hak Pengangkut

KUHD tidak mengatur secara terperinci tentang hak-hak pengangkut. Hudi Ansrori menyimpulkan bahwa dapat dikatakan hak yang dimiliki oleh pengangkut adalah hak atas biaya angkutan yang harus dibayar oleh pengirim. Termasuk di dalamnya adalah hak pengangkut untuk menuntut pemenuhan atau menolak pengangkutannya,apabila pengirim tidak melaksanakan kewajibannya

membayar uang angkutan. Namun, hak pengangkut untuk menuntut pemenuhan atau menolak pengangkutan tersebut tidak pernah dimanfaatkan, karena dalam praktik perjanjian pengangkutan biaya angkutan selalu diminta oleh pengangkut sebelum pengangkutan dilaksanakan, yaitu pada saat mengadakan perjanjian pengangkutan.[85]

Menurut H.M.N. Purwosutjipto hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengangkut, yaitu antara lain:[86]

1. Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan.
2. Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD.
3. Penyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengguna layanan pos kepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 ayat (1) KUHD.

b. Kewajiban Pengangkut

Kewajiban utama yang dimiliki oleh pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkut juga memiliki kewajiban untuk menjaga keselamatan barang yang diangkutnya hingga sampai ke tempat tujuan yang telah diperjanjikan.

Pasal 91 KUHD menentukan bahwa pengangkut memiliki kewajiban untuk mengangkut barang-barang yang diserahkan kepadanya ke tempat tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, pengangkut juga memiliki kewajiban untuk menyerahkan kepada penerima tepat pada waktunya dan dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya barang tersebut.

[85] H.M. Hudi Asrori S., *Op. Cit.,* hlm.30.
[86] H.M.N. Purwosutjipto, *Op. Cit.,* hlm. 34

Kewajiban pengangkut yang lain juga diatur dalam Pasal 96 ayat (1) KUHD, yang mengatur bahwa pengangkut berkewajiban untuk mengadakan suatu *register* atau daftar terkait barang-barang yang telah diterimanya untuk diangkut.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah sebagai berikut:[87]

1. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.
2. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkutnya. Hal tersebut berarti bahwa sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdata).
3. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
    a. Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranak buahan alat pengangkutnya;
    b. Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
    c. Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
4. Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

8. Hak dan Kewajiban Pengirim dan Penerima

a. Hak Pengirim dan Penerima

[87] H.M.N Purwosutjipto, *Loc. Cit.*

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, hak-hak yang dimiliki oleh pengirim barang antara lain terdiri dari:[88]

a) Menerima barang dengan selamat di tempat yang dituju.
b) Menerima barang pada saat yang sesuai dengan yang ditunjuk oleh perjanjian pengangkutan.
c) Berhak atas pelayanan pengankutan barangnya.

Hak-hak pengirim lebih banyak ditentukan oleh persetujuan antara kedua belah pihak. Umumnya, hak pengirim adalah bahwa barang-barangnya akan diangkut oleh pengangkut sampai di tempat tujuan dan diserahkan kepada penerima yang berhak dengan selamat. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan selama proses pengangkutan, maka pengirim berhak untuk menuntut ganti rugi. Terhadap hak-hak ini sebetulnya juga dimiliki oleh penerima karena dalam pengangkutan barang, penerima merupakan pihak yang mempunyai hubungan hukum dengan pengirim.

b. Kewajiban Pengirim dan Penerima

Kewajiban utama pihak pengirim dalam perjanjian pengankutan adalah membayar biaya pengangkutan (Pasal 491 KUHD), selain itu pihak pengirim juga memiliki kewajiban untuk memberitahukan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut (Pasal 469, Pasal 470 ayat (2), Pasal 479 ayat (1) KUHD), menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengangkutan barang tersebut (Pasal 478 ayat (1) KUHD).

Sebagai pihak yang memakai jasa angkutan, pengirim mempunyai kewajiban untuk membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut. Kewajiban ini baru timbul apabila diperjanjikan terlebih dahulu, karena menurut ketentuan Pasal 491 KUHD, kewajiban membayar uang angkutan ada pada penerima, setelah barang-barang diterimanya.

[88] *Ibid,* hlm. 34

Selain itu, dalam Pasal 96 ayat (2) KUHD ditentukan bahwa pengirim wajib membuat daftar harga barang yang diangkut, apabila barang tersebut mempunyai nilai uang seperti emas atau surat-surat berharga. Juga, dalam Pasal 96 ayat (3) ditentukan bahwa apabila pengirim lalai membuat daftar harga barang tersebut, maka ketika terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap barang tersebut, pengirim tidak dapat menuntut pihak pengangkut lebih dari harga barang tersebut menurut penglihatan pengangkutan.

2. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab memiliki arti yang sangat luas dan abstrak, sebagaiman dapat dikatakan tanggung jawab keluarga, tanggung jawab moral, tanggung jawab masyarakat, dan sebagainya. Menurut bahasa Belanda, tanggung jawab berasal dari kata *"Verant woordelijkheid"* atau dalam istilah bahasa inggris disebut *A"*.[89] Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.[90] Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak mempunyai suatu kewajiban atau dengan kata lain, tanggung jawab adalah sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.Tanggung jawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut dengan *product liability*. Istilah tanggung gugat produk di Indonesia muncul sebagai istilah baru yang belum banyak dikenal masyarakat. Umumnya dikenal dengan istilah tanggung jawab produk *(Product Liability). Product Liability* sering diistilahkan dengan tanggung gugat produk, tanggung jawab produk atau tanggung jawab produsen selaku pelaku usaha.

---

[89] M. Ali Mansyur, Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 51.

[90] Https://Kbbi.Web.Id/Tanggung%20jawab, diakses pada tanggal 9 november 2021, pukul 07.22 WIB.

Tanggung gugat produk muncul karena adanya tuntutan konsumen atau pemakai produk yang mereka peroleh dari pelaku usaha. Jika produk yang dihasilkan tersebut merugikan konsumen baik secara sengaja maupun tidak, maka produsen dalam hal ini harus bertanggung gugat.[91] Product Liability timbul akibat dari *"product shade"* yakni kerugian yang disebabkan oleh barang produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha.[92] Tanggung jawab produsen atau pelaku usaha timbul disebabkan pelaku usaha menyerahkan barang yang diterima konsumen, sebagai upaya untuk mendapatkan keuntungan, disisi lain jika timbul akibat karena produk tersebut, maka menjadi hak konsumen untuk menggugatnya. Tanggung jawab pelaku usaha dan tanggung gugat. produk dalam konteks perlindungan konsumen merupakan hubungan yang bersifat kausal antara perbuatan yang dilakukan dengan akibat kerugian yang timbul.

[91] M. Ali Mansyur, *Op. Cit,* hlm. 50.
[92] *Ibid,* hlm. 52.

BAB III
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG

3.1 Penerapan hukum perjanjian DIIDEXPRESS

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta salah satunya yaitu IDexpress yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang akan dikirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangka waktu pengiriman 2-7 hari.

Melalui berbagai promosi IDexpress menawarkan beberapa pilihan produk jasa pengiriman barang yaitu **:**

1. IDLITE layanan jasa pengiriman ekspress yang menawarkan ongkos kirim lebih murah untuk barang yang memiliki berat ≤ 500 gram.
2. IDEAL layanan jasa pengiriman ekpress yang menawarkan ongkos kirim lebih murah untuk barang yang memiliki berat 3-10 kilogram
3. STD layanan jasa pengiriman ekspres yang tiba di alamat pengirim dalam jangka waktu maksimal 2 (dua) hari kalender.

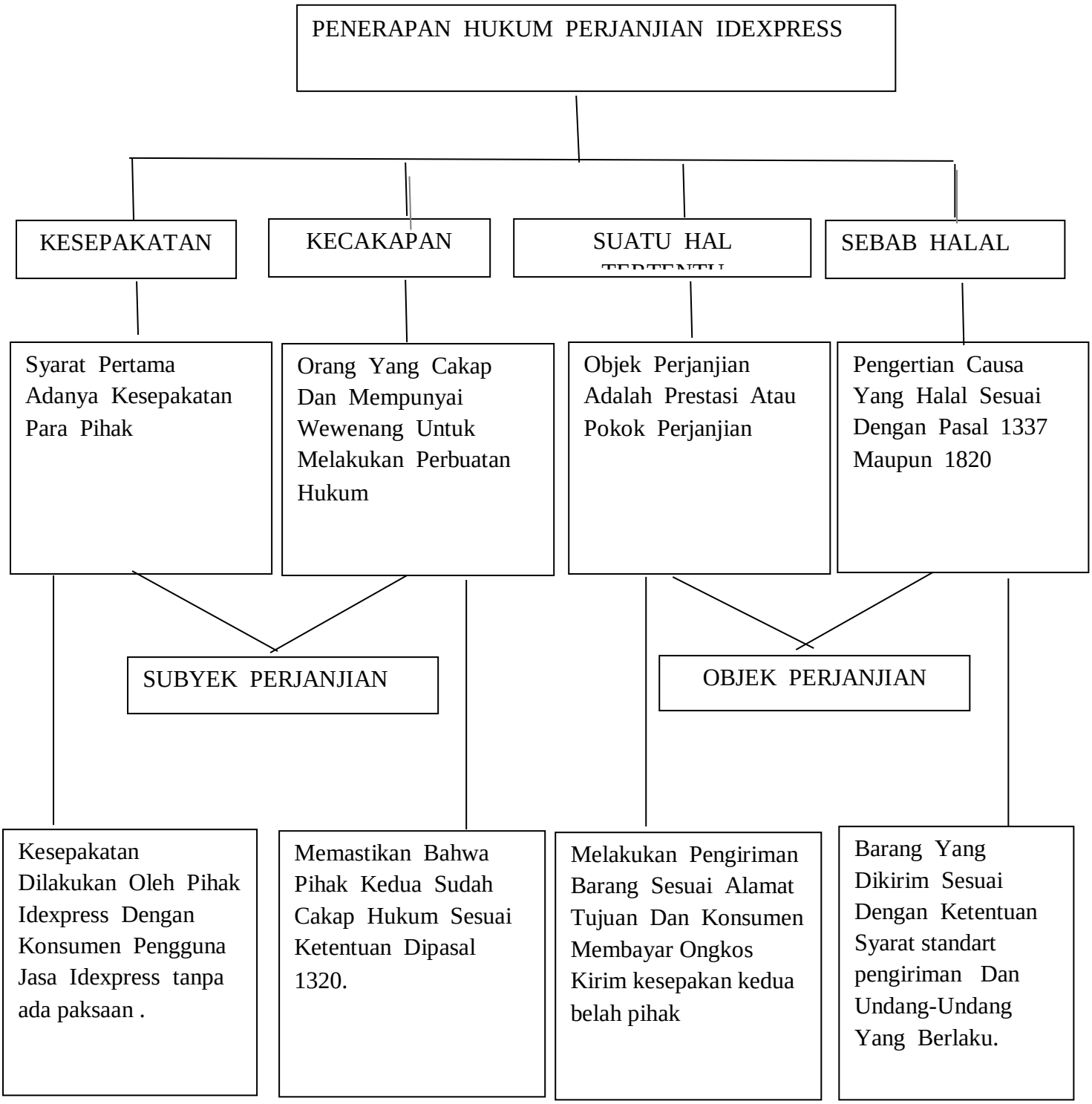
4. IDTRUCK layanan pengiriman jalur darat untuk paket berat diatas 3kg dengan harga lebih murah dibandingkan standard.

Jenis pelayanan tersebut dapat digunakan oleh konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang. Konsumen hanya tinggal membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh IDEXPRESS. Apabila konsumen setuju maka konsumen harus menandatangani lembaran print out yang disebut dengan resi. Lembaran tersebut terdapat perjanjian baku yang mana konsumen mau tidak mau harus setuju dengan semua kesepakatan yang berlaku.

3.1.1 Bentuk Perjanjian Pengiriman IDEXPRESS

Pengertian klausula baku terdapat dalam pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Klausula 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. Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih "menguntungkan" bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya. Az Nasution berpendapat apabila dalam keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.[93]

[93] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002. hal. 94


PENERAPAN HUKUM PERJANJIAN IDEXPRESS
KESEPAKATAN
KECAKAPAN
SUATU HAL
SEBAB HALAL
Syarat Pertama Adanya Kesepakatan Para Pihak
Orang Yang Cakap Dan Mempunyai Wewenang Untuk Melakukan Perbuatan Hukum
Objek Perjanjian Adalah Prestasi Atau Pokok Perjanjian
Pengertian Causa Yang Halal Sesuai Dengan Pasal 1337 Maupun 1820
SUBYEK PERJANJIAN
OBJEK PERJANJIAN
Kesepakatan Dilakukan Oleh Pihak Idexpress Dengan Konsumen Pengguna Jasa Idexpress tanpa ada paksaan .
Memastikan Bahwa Pihak Kedua Sudah Cakap Hukum Sesuai Ketentuan Dipasal 1320.
Melakukan Pengiriman Barang Sesuai Alamat Tujuan Dan Konsumen Membayar Ongkos Kirim kesepakan kedua belah pihak
Barang Yang Dikirim Sesuai Dengan Ketentuan Syarat standart pengiriman Dan Undang-Undang Yang Berlaku.

Dalam hal IDEXPRESS Purwodadi melakukan Perjanjian Pengiriman Barang yang terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang dijelaskan bahwa, yang dimaksud dengan Perjanjian adalah perbuatan dengan mana dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pelaku usaha selaku IDEXPRESS Purwodadi menanyakan kepada konsumen isi benda yang akan dikirim, alamat yang dituju sampai dengan memberikan resi kepada customer sebagai tanda terima yang sah.

Adanya suatu Perjanjian dalam Pengiriman Barang yang dilakukan secara sepakat antara customer dengan pelaku usaha sesuai dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menentukan bahwa sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

IDEXPRESS memiliki 2 bentuk perjanjian dengan konsumen yang pertama berbentuk lisan. Ini terjadi ketika konsumen datang kekantor dengan membawa barang pada saat itu pihak idexpress menanyakan terkait isi paket, jenis layanan, tujuan pengiriman hingga berat kecilnya paket tersebut. Ketika konsumen menyetujui dengan ongkos kirim maka pihak idexpress mempickup barang lalu mencetakkan resi untuk dikasihkan ke pengirim.[94]

Selanjutnya bentuk perjanjian tertulis atau disebut perjanjian kerja sama antara pelaku usaha dengan pihak idexpress baik itu jenis reguler, VIP maupun shoppe, dalam perjanjian kerja sama klasul baku sudah diatur secara rinci mulai dari ruang lingkup perjanjian, hak dan kewajiban antara kedua belah pihak, masa perjanjian, akhirnya sebuah perjanjian hingga prosedur pengajuan claim dan ganti rugi.[95]

[94] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 27 november 2021 pukul 10.30WIB

[95] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 27 november 2021 pukul 11.30WIB

Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 1992 Tentang Perkeretaapian, Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992 Tentang Penerbangan, dan Undang Undang Nomor 21 tahun 1992 Tentang Pelayaran, semua biaya angkutan dibayar lebih dahulu, kecuali jika diperjanjikan lain. Dengan demikian, asasnya adalah biaya angkutan dibayar lebih dahulu, sedangkan pembayaran kemudian adalah pengecualian. Karna IDEXPRESS Menawarkan beberapa jenis pembayaran:

1. C-PAY (Cash Payment) Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan langsung oleh pengirim saat mengirimkan paket.
2. PAD (Payment After Delivery) Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan oleh penerima ketika paket sudah dikirimkan dan sampai ke tujuan (penerima).
3. P-PAY (PERIODIC PAYMENT) Pembayaran ongkos kirim yang dilakukan secara berkala (mingguan, bulanan) sesuai dengan perjanjian dengan pengirim
4. COD (CAS ON DELIVERY) Metode dimana harga barang dibayarkan langsung oleh penerima saat bertemu dengan kurir.

Jenis pembayaran dari IDEXPRESS hanya bersifat pilihan semua kembali lagi kepada customer mereka ingin menentukan yang mana. Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksikan, mengiklankan suatu barang dan / atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan / atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3.1.2 Hak dan kewajiban para pihak dalam Proses pengiriman

Hak dan kewajiban Idexpress dalam pengiriman barang

1) Pihak Pertama wajib menyerahkan Barang kepada Penerima Barang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah diatur
2) Pihak Pertama akan bertanggung jawab kepada Pihak Kedua jika terjadi kerusakan atau kehilangan Barang selama proses pengiriman.
3) Pihak Pertama tidak akan menanggung biaya apapun atas setiap kerusakan atau kerugian baik secara langsung maupun tidak langsung akibat terjadinya keterlambatan pengiriman di luar kemampuan Pihak Pertama yang disebabkan oleh faktor force majeure.
4) Pihak Pertama berhak memperoleh pembayaran atas jasa pengiriman yang telah dilakukan termasuk pembayaran asuransi jika Pihak Kedua menggunakannya untuk jaminan Barang selama proses pengiriman.
5) Pihak Pertama akan menginformasikan dan mengkonfirmasi perubahan harga satuan Barang yang akan berlaku kepada Pihak Kedua.

Hak dan kewajiban konsumen dalam pengiriman barang :

1) Pihak Kedua wajib melakukan serah terima Barang serta memberikan daftar pengiriman lengkap kepada Pihak Pertama di kantor pengirim lokasi lain yang ditunjuk oleh Pihak Kedua.
2) Pihak Kedua akan menggunakan jasa layanan pengiriman Pihak Pertama sesuai dengan kebutuhan Pihak Kedua.
3) Pihak Kedua wajib memberitahukan nilai dari Barang yang akan dikirim kepada Pihak Pertama secara tertulis apabila diasuransikan melalui Pihak Pertama dan memberikan pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak Pertama apabila terdapat perubahan pada nilai Barang tersebut.
4) Pihak Kedua wajib membayar setiap biaya pengiriman termasuk namun terbatas pada pengiriman berhasil, pengiriman dalam proses dan pengiriman ulang dan biaya asuransi (jika ada).
5) Pihak Kedua tidak diperkenankan memberikan informasi tarif pengiriman yang diberlakukan oleh Pihak Pertama kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak Pertama.
6) Pihak Kedua dapat memantau status informasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Pihak Pertama melalui telepon, teks, aplikasi atau situs website Pihak Pertama. Pihak Pertama wajib memberikan status pelaksanaan pekerjaan tersebut pada saat dimintakan oleh Pihak Kedua.
7) Pihak Kedua wajib memahami bahwa setiap dokumen yang menunjukkan sebagai tanda terima, formulir, dan lain-lain dan yang telah ditandatangani juga dinyatakan telah diterima sepenuhnya atau diselesaikan yang merupakan bukti kuat[96]

[96] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 27 november 2021 pukul 11.00WIB

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu: Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak Adil kepada konsumen.

3.1.3 Pelaksanaan dalam proses pengiriman barang IDEXPRESS

Tata cara pengangkutan dalam PT Rajawali Jaya IDEXPRESS:

1) IDEXPRESS bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau Barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini. IDEXPRESS berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau Barang tertentu sebelum pengiriman dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan IDEXPRESS sendiri dengan pratinjauan undang-undang yang berlaku.
2) IDEXPRESS berhak mengangkut dokumen atau Barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut Undang-Undang yang berlaku.
3) Pembungkusan dokumen atau Barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan dokumen atau Barang ke dalam suatu wadah yang mungkin disediakan IDEXPRESS.
4) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau Barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh pelanggan.
5) Pelanggan bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan kiriman, jenis atau daftar isi kiriman dokumen atau Barang dan menandatangani ariwaybill agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat dalam hal informasi yang dicantumkan tidak jelas maka IDEXPRESS harus melakukan konfirmasi kepada pelanggan.

6) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban sebagaimana yang tersebut dalam ayat (3), (4) dan (5) butir 3 tersebut di atas.

3.2 Tanggung jawab IDEXPRESS dalam pelaksanaan pengiriman barang

Setiap transaksi tentu tidak lepas dari adanya resiko, baik yang terjadi karena sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dari resiko yang timbul adalah dengan tanggung jawab dari salah satu pihak. Tanggung jawab merupakan sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terlibat.

3.2.1 Ketentuan Ganti Rugi Menurut Pasal 19 Ayat 1 Dan 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perusahaan jasa memiliki tanggung jawab dalam arti *liability* yang diartikan sebagai tanggung gugat dan merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab hukum menurut hukum perdata. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum.[97]

Tanggung jawab itu timbul akibat perjanjian yang dilakukan para pihak dan harus memenuhi beberapa syarat harus ada barang tertentu dan ada pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian itu tidak mungkin ada. Kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha yang didasari oleh Undang-Undang menyatakan bahwa pelaku usaha harus terlebih dahulu dinyatakan dalam keadaan lalai (*ingebrekestelling*). Lembaga "pernyataan lalai" ini adalah Merupakan upaya hukum untuk sampai

[97] Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm. 258

kepada suatu fase, dimana pelaku usaha dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi.

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. Didalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkut memiliki kewajiban untuk menyelanggarakan pengangkutan yang baik dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan jasa pengiriman IDEXPRESS. Selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan ini akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keutuhan paket barang yang dikirim sejak mulai diterimanya barang. Hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkut tersebut. Kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (*force majeur*).

Pada dasarnya semua hal menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini terdapat batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut, sesuai dengan yang disebutkan diatas. Secara teoritis tanggung jawab yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi:

a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
b. Tanggung jawab atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus di ambil oleh sesorang

pengusaha atas kegiatan usahanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diIDEXPRESS, IDEXPRESS hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman barang sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang atau dokumen yang dikirim masih dalam pengawasan pihak IDEXPRESS, dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi karena disebabkan kelalaian dari pihak agen IDEXPRESS maupun karyawan IDEXPRESS.[98]

IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan IDEXPRESS di wilayah yang dilalui transportasi IDExpress. IDExpress tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang menimbulkan akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol IDExpress atau kerusakan yang timbul karena bencana alam (*Force Majeure*).[99]

Ketentuan ganti rugi menurut hukum yang berlaku di Indonesia dijelaskan dalam Pasal 1236 KUHPerdata yang mengatur bahwa "Debitor wajib memberi ganti rugi, kerugian, dan bunga kepada kreditur bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya".

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) juga mengatur bahwa:

[98] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 26 november 2021 pukul 10.30 WIB.

[99] Wawancara dengan Bapak sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 25 november 2021 pukul 11.30 WIB.

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 yang dimaksud 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.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga mengatur tentang ganti rugi dalam Pasal 472 yang berbunyi: "Ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat tujuan, pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk bea, biaya dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan. Bila muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana Pengangkutan tidak bertanggung jawab, tidak mencapai tujuannya, maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan".

Proses pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan IDExpress sebagai perusahaan jasa pengiriman barang kadang kala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim, maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. IDExpress memiliki ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Nisya konsumen pengguna jasa pengiriman barang IDExpress. Nisya melakukan pengiriman barang dengan resi IDP174707939292 untuk tujuan bukit raya pekan baru isi paket berupa soju ada lima pcs. Barang diberangkatkan pada tanggal 25 oktober 2021 perkiraan sampai tujuan 3-7 hari karena lokasi berada diluar jawa. Setelah beberapa hari tak ada konfirmasi dari penerima akhirnya nisya menanyakan pihak IDEXPRESS untuk konfirmasi keberadaan barang. akhirnya dapat konfirmasi bahwa paketnya mengalami kerusakan dilokasi MH-Serang setelah dapat kabar akhiranya pihak Idexpress konfirmasi kepengirim untuk memastikan dilanjutkan pengiriman apa mengembalikan barang kepengirim. pihak pengirim memilih untuk melanjutkan pengiriman barang sesuai dengan kemauan penerima. Nunggu beberapa hari ternyata pihak idexpress belum memberikan informasi keberadaan barang.

Nisya sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan karena barang yang dia kirim dalam kondisi rusak dan bahkan hilang mengajukan pengaduan atau klaim kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Namun perusahaan jasa pengiriman barang IDExpress tidak dapat memberikan Respon yang cepat. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian dan tidak ada kepastian terkait barang yang hilang.[100]

Merujuk pada lampiran 2 dibawah terjadi data komplain yang masuk dalam 3 bulan terakhir. ada beberapa jenis kompalin yang masuk seperti salah mengkirimkan paket kealamat tujuan, POD terlebih dahulu tanpa ada konfrmasi kepihak customer, mengalami keterlambatan dalam mengirimkan barang, mengalami kerusakan pada saat pengiriman hingga terjadi kehilangan barang saat proses

[100] Wawancara dengan nisya, Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman.dipurwodadi, pada tanggal 28 november 2021 pukul 12.00 WIB.

pengiriman. Setiap komplain yang masuk dikantor idexpress memiliki penanganan yang berbeda-beda tergantung dari jenis kompalin tersebut apakah masih bisa dianulir hingga bersifat fatal. Semisal yang sering terjadi kurir melakukan mode sukses/POD terlebih dahulu tanpa konfirmasi kepihak konsumen. Sebagai konsumen pasti akan mengalami kebingungan ketika barangnya sudah diterima distatus marketplace shoppee padahal didalam foto itu bukan foto penerima maka pihak penerima langsung komplain dan menanayakan kepihak IDEXPRESS. menanggapi banyaknya komplain yang masuk dari pihak idexpress akan menjelaskan terkait mode sukses. Semua dilakukan untuk menjaga SLA(*service level agreement*) karena idexpress menjalin kontrak dengan pihak shoppee maka untuk menjaga kecepatan pelayanan pengiriman barang dilakukan mode sukses terlebih dahulu sebenarnya tidak akan menjadi komplain ketika kurir melakukan konfirmasi kepihak konsumen jika ingin melalakukan POD terlebih dahulu.

Ada banyak terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman barang merujuk pada lampiran 2 semua bisa terjadi ketika kurir area tersebut libur tidak ada yang menggantikan atau pada saat cuaca buruk. Dalam penanganannya pihak idexpress akan menghubungi konsumen untuk meminta maaf terkait keterlambatan dan menjanjikan barang akan terkirim besok harinya.

Berdasarkan kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen atas kerugian hilang atau rusaknya barang masih cenderung lemah. Perusahaan jasa pengiriman barang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian secara sepenuhnya dan pemenuhan informasi terkait syarat dan ketentuan yang diatur perusahaan belum dilaksanakan secara maksimal.

3.2.2 Pedoman Ganti Rugi Yang Berlaku Diperaturan IDEXPRESS

Bapak Sukma Selaku Kepala Cabang IDExpress purwodadi menjelaskan terkait ketentuan ganti rugi perusahaan IDExpress apabila timbul peristiwa selama proses pengiriman paket barang sebagai berikut: IDExpress bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi maupun tidak adanya asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Paket barang yang sudah diasuransikan serta packing menggunakan packing kayu sudah dijamin aman. Ganti rugi diberikan untuk paket barang yang sudah diasuransikan maupun tidak diasuransikan yaitu sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Perusahaan IDExpress.[101]

Besar Ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan yaitu:

a. Menggunakan asuransi
    i. Paket akan diganti sesuai dengan invoice resmi dari tempat pembelian barang yang dikirimkan.
    ii. Nilai pergantian barang maksimal adalah Rp 20.000.000,-
    iii. Jika paket yang diasuransikan merupakan dokumen, maka nilai pergantian maksimal adalah Rp 2.000.000,-
b. Tidak menggunakan asuransi
    i. Paket akan diganti maksimal 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau sesuai dengan harga barang tersebut (diambil nilai terendah) dengan nilai pergantian maksimal adalah Rp 1.000.000,-
    ii. Jika paket merupakan dokumen, maka nilai pergantian maksimal adalah Rp 100.000,

[101] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 26 november 2021 pukul 10.30WIB

Catatan: Setiap transaksi asuransi, kami bekerja sama dengan pihak asuransi yang terdaftar di OJK.[102]

Dalam pengiriman barang pasti mengalami sebuah kendala dan hambatan hal itu bisa terjadi karena jumlah paket yang terlalu banyak lokasi kirim paket yang terlalu luas hingga cauaca buruk itulah yang disampaikan kurir idexpress yang bernama ihtiar. Dalam 3 bulan terakhir dia sering menerima komplain masuk dicustomer entah itu keterlambatan dalam pengiraman hingga menghilangkan paket customer. Kalau terjadi keterlambatan hal yang dilakukan mengkonfirmasi kepihak konsumen bahwa paket akan dikirim besok hari dengan alasan jumlah paket yang banyak. Pernah ada suatu kejadian disaat event 10.10 karena jumlah paket yang banyak mas tiar menghilangkan paket jenis sparepart motor ninja item nokes as motor ninja dengan harga 700.000. sesuai standart operasional berlaku ketika barang sudah terjadwalkan kurir maka segala bentuk kerusakan maupun kehilangan menjadi tanggung jawab pihak kurir. Beda lagi ketika barang itu hilang maupun rusak didalam gudang maka menjadi tanggung jawab processing IDEXPRESS.

Setelah melakukan negosiasi antara kurir dengan customer maka mendapatkan sebuah kesepakatan bahwa mas tiar harus mengganti rugi sesuai nilai barang yang dihilangkan sesuai dengan standar operasional berlaku IDEXPRESS.[103]

Kasus yang sama juga dialami mas trimulyanto kurir idexpress dia sering mendapatkan komplain dengan keterlambatan pengiriman barang dan membayar ganti rugi terkait paket COD(*cash on delivery*). Karena pada saat pengiriman barang tak semua customer mau menerima barang untuk sistem pembayaran *cash on delivery*. customer menolak barang dengan alesan mereka merasa tidak membeli barang

[102] https://idexpress.com/TC.jhtml diakses pada tanggal 20 november 2021, pukul 16:14
[103] Wawancara dengan mas ihtiar, selaku kurir idexpress dipurwodadi, pada tanggal 26 november 2021 pukul 09.30WIB

tersebut. Maka dalam standart operasional berlaku pihak idexpress akan melakukan masa percobaan kirim selama 3 kali selama paket tersebut belum POD(proof on delivery) . akan tetapi jika sudah terjadi POD akan menjadi tanggung jawab pihak kurir dan barang itu tentu akan menjadi hak milik kurir. Dalam kasus ini mas trimulyanto sudah melakukan POD beberapa kali yang dia ingat mesin cukur ramput nilai barang sekitar 50.000 maka mas trimulyanto harus membayar uang ganti rugi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. [104]

Klausul perjanjian yang berlaku di IDExpress yang tertulis bahwa "Dalam pelaksanaan pegiriman, IDExpress tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan IDExpress di wilayah yang dilalui transportasi IDExpress".[105] Dari beberapa kasus diatas IDEXPRESS sudah memberikan bentuk tanggung jawab ganti rugi ketika customer mengalami kerugian baik itu kehilangan maupun kerusakan sesuai dengan pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar. Terdapat kendala yang kemungkinan berdampak pada barang yang dikirim tersebut baik mengalami kerusakan atau barang hilang. IDExpress menyatakan bahwa selama proses pengiriman barang tidak di jamin berlangsung secara lancar dan layak. IDExpress sebagai perusahaan pengangkut tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas barang yang dikirim Tersebut apabila selama proses pengiriman tidak berlangsung secara lancar dan layak. Terlepas dari akibat selama proses pengiriman paket barang yang timbul diluar kemampuan

[104] Wawancara dengan trimulyanto, selaku kurir idexpress dipurwodadi, pada tanggal 2 november pukul 09.00 WIB

[105] https://idexpress.com/TC.jhtml diakses pada tanggal 26 November 2021, pukul 16:19

kontrol IDExpress atau kerusakan dan kehilangan barang karena akibat bencana alam *(Force Majeur)*.

Klausul perjajian IDExpress yang menyatakan bahwa akan membayar ganti rugi senilai maksimal 10 x (sepuluh kali) biaya ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Klausul perjanjian tersebut seharusnya tidak untuk diberlakukan kepada konsumen yang mengalami kerugian selama proses pengiriman barang. Karena apabila barang yang dikirim oleh pengirim memiliki nilai atau harga yang tinggi atau barang tersebut tergolong barang mahal maka klausul tersebut dapat berpotensi sebagai klausul eksonerasi yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa setiap dokumen atau perjanjian pelaku usaha dilarang mencantumkan kalusul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab.

Klausul eksonerasi merupakan klausul yang secara tidak wajar dianggap memberatkan. Indonesia belum mengatur secara khusus mengenai klausul yang memberatkan atau klausul eksonerasi tersebut. Melihat rumusan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terlihat rumusan didominasi oleh pelarangan klausul eksonerasi walaupun Undang-Undang tidak menyebutkan dengan jelas istilah eksonerasi di dalamnya.

Hal tersebut dapat dilihat dari poin-poin yang terdapat pada ayat (1) Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jika dikaitkan dengan pengertian kalusul eksonerasi yakni klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak

atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.[106]

Definisi klausul eksonerasi menurut Sutan Remy Sjahdeini adalah: "Klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut."

Berbeda dengan klausul *force majeure* yang merupakan klausul yang membebaskan debitor untuk bertanggung jawab atas kewajiban yang ditentukan baginya tetapi tidak dipenuhi oleh debitor tersebut. Klausul *force majeur* ini tidak dapat dikatakan sebagai klausul eksonerasi karena pembebasan tanggung jawab debitor yang demikian itu memang dibenarkan Undang-Undang.

Sekalipun klausul *force majeur* tidak dicantumkan di dalam perjanjian, namun debitor bersangkutan tetap dibebaskan dari tanggung jawab atas tidak dipenuhinya kewajiban debitor tersebut karena ketentuan Undang-Undang memang menentukan demikian.[107]

Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian melanggar ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Sehingga klausul perjanjian yang diatur oleh IDExpress tersebut menjadi tidak berlaku. Klausul perjanjian tersebut juga tidak tunduk pada hukum perjanjian yang diatur dalam

[106] Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993. hlm. 75.
[107] *Ibid*, hlm. 76.

Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah perjanjian dan Pasal 1338 (3) tentang ketentuan asas itikad baik dalam perjanjian karena perjanjian dilaksanakan tidak dengan kepatutan dan keadilan.

Selama proses transaksi pengiriman barang, tidak semua konsumen mengetahui tentang klausul perjanjian yang diatur oleh IDExpress. Isi dari klausul perjanjian tersebut berupa adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yaitu pihak pengirim dan pihak pengangkut.

Tanggung jawab dari IDExpress berupa pemberian ganti rugi dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum terkait nilai ganti rugi yang akan diberikan kepada konsumen atas paket barang konsumen yang mengalami kerusakan maupun hilang selama proses pengiriman barang. Bentuk ganti rugi yang adil yaitu seharusnya sesuai dengan nilai harga barang yang dikirim yang diatur dalam ketentuan Pasal 1236 KUHPerdata, Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 472 KUHDagang.

Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa klausul perjanjian yang berbunyi "Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang dan rusak, maksimal adalah 10 x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah)" klausul tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 hal ini karena Perusahaan IDExpress terhadap proses pengiriman paket barang hanya ingin mendapatkan untung saja atau mendapatkan pembayaran atas biaya ongkos kirim paket barang tetapi tidak bertanggung jawab secara sepenuhnya.

Berdasarkan pada teori kepastian hukum (*Legal Certainty*) dan teori keadilan, menurut Utrecht : hukum bertugas untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam pergaulan masyarakat. Ada dua macam kepastian hukum yaitu :[108]

a. Kepastian oleh karena hukum

Contohnya : kepastian hukum yang diadakan oleh karena hukum adalah "daluarsa" Pasal 1945 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menjamin kepastian ini menjadi tugas daripada hukum.

b. Kepastian dalam atau dari hukum

Kepastian dalam atau dari hukum tercapai apabila hukum itu, sebanyak-banyaknya hukum Undang-Undang, dalam Undang-Undang tersebut tidak ada ketentuan-ketentuan yang bertentangan dengan Undang-Undang itu dibuat berdasarkan hukum yang sungguh-sungguh dalam Undang-Undang tersebut tidak terdapat istilah-istilah yang dapat ditafsirkan secara berlain-lainan.

Melihat pendapat-pendapat dari para sarjana hukum tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan kepastian hukum yaitu "harus menjamin keadilan dan wajib membawa kefaedahan dalam masyarkat". Meurut Hans Kelsen bahwa semua peraturan umum adalah "adil" jika benar-benar diterapkan kepada semua kasus yang menurut isinya, peraturan ini harus ditetapkan. Suatu peraturan umum adalah "tidak adil" jika diterapkan kepada suatu kasus dan tidak diterapkan kepada kasus lain yang sama.[109]Teori keadilan Ethisce theori: menurut teori ini tujuan hukum hanya ditempatkan pada

[108] Mudjiono, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Liberty , 1991,hlm. 21.
[109] Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum,* Ctk. Kedua, Jakarta: , Sinar Grafika, 2009, hlm. 8.

perwujudan keadilan yang semaksimal mungkin dalam tata tertib masyarakat, dalam Rhetorica.[110]

Keadilan telah diuraikan oleh Aristoteles dalam "Rhetorica". Bangsa Romawi menterjemahkannya dengan : ius suum cuique tribuere keadilan tidak boleh dipandang sama arti dengan persamarataan. Keadilan bukan berarti bahwa tiap-tiap orang memperoleh bagian yang sama.[111] Aristoteles membedakan dua macam keadilan, yaitu keadilan "distributif" dan keadilan "kumulatif".[112] Keadilan distributif, yaitu keadilan yang memberikan kepada setiap orang jatah menurut jasanya. Artinya keadilan ini tidak menuntut supaya setiap orang mendapat bagian yang sama banyaknya atau bukan persamaannya, melainkan kesebandingan berdasarkan prestasi dan jasa seseorang. Sedangkan keadilan kumulatif yaitu keadilan yang memberikan kepada setiap orang sama banyaknya, tanpa mengingat jasa-jasa perseorangan. Artinya, hukum menuntut adanya suatu persamaan dalam memperoleh prestasi atau suatu hal tanpa memperhitungkan jasa perseorangan.[113]

Keadilan adalah sesuatu yang sulit untuk didefinisikan, tetapi bisa dirasakan dan merupakan unsur yang tidak harus ada dan dapat dipisahkan dari hukum sebagai perangkat asas kaidah yang menjamin adanya keteraturan (kepastian) dan ketertiban dalam masyarakat.[114] Allah SWT menciptakan keadilan bagi manusia dan setiap manusia diberi kemampuan, kecakapan untuk meraba dan merasakan keadilan

---

[110] Mujar Ibnu Syarif dan Kamarusdiana*, Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Pertama, Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta, 2009, hlm. 11.

[111] Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Dua puluh enam, Jakarta: Pradnya Paramita, ,1996, hlm. 11.

[112] C.S.T Kansil dan Christine S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011, hlm.38.

[113] Marwan Mas, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ctk. Kedua, Bogor: Ghalia Indonesi, 2011, hlm.15

[114] Mochtar Kusumaatmadja dan Arief Sidharta, Pengantar Ilmu Hukum: Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum, Bandung: Alumni,, 2000, hlm. 52- 53.

itu. Semua hal yang ada dalam kehidupan manusia di dunia ini semestinya menimbulkan dasar-dasar keadilan pada manusia.

Hukum tidak hanya mencarikan keseimbangan antara berbagi kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapatkan keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan "keadilan" dan "kepastian hukum".[115]

Menurut Gustav Radbuch tujuan hukum adalah keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Keadilan harus mempunyai posisi yang pertama dan paling utama dari pada kepastian hukum dan kemanfaatan. Secara historis, pada awalnya menurut Gustav Radbuch tujuan kepastian hukum menempati peringkat yang paling atas diantar tujuan hukum yang lain yaitu keadilan dan kemanfaatan.

Namun, setelah melihat kenyataan bahwa berdasarkan teorinya tersebut di Jerman di bawah kekuasaan Nazi melegalisasikan praktek-praktek yang tidak berperikemanusiaan selama masa Perang Dunia II dengan jalan membuat hukum yang mensahkan praktek-praktek kekejaman perang pada masa itu. Gustav Radbuch kemudian membenarkan teorinya tersebut dengan menempatkan tujuan keadilan menjadi tujuan utama di bandingkan dengan tujuan hukum lainnya.[116]

Sebagaimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas yang tertuang dalam syarat dan ketentuan IDExpress. Pelaku usaha yaitu IDExpress bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada pelaku usaha untuk disampaikan kepada alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan dalam menggunakan produk barang dan/jasa yang ditawarkan, jaminan

[115] Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 21.
[116] Muhammad Aunurrohim, *Keadilan, Kepastian, dan Kemanfaatan Hukum di Indonesia*, Perspektif Global, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri.

Jaminan yang diberikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

a. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
b. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam tortius liability antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
c. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami sebagai akibat memanfaatkan atau menggabungkan jasa yang diberikan.
d. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan Negara.

3.3 Kendala /hambatan dalam pengiriman barang IDEXPRESS:

Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum

dengan benda berupa yang dikuasai oleh subyek hukum baik , benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.

Banyak kasus yang terjadi yakni diantaranya; tidak sampainya barang kepada alamat yang dituju, rusak atau hilang nya barang dalam perjalanan, barang yang dikirim salah sasaran, hingga dikembalikannya kembali barang kepada alamat pengirim, merupakan sebuah kerugian yang dialami pengguna jasa pengiriman barang. Sebagai contoh yakni pada saat melakukan pengisian alamat tujuan dengan sistem komputerisasi yang terhubung secara online.

1. Alamat dalam pengiriman barang yang dicantumkan oleh Konsumen tidak jelas. Saat menulis nama dan kontak penerima dan pengirim pun terkadang konsumen mengalami kesalahan. Kesalahan ini membuat saat terjadi sesuatu pada barang kiriman, tak ada satu pihakpun yang dapat dihubungi sehingga barang tersebut tidak tahu kemana arah dan tujuannya.
2. Konsumen dalam proses packing tidak memenuhi standar dikarenakan adanya barang pecah belah yang hanya dikemas dengan plastik, karton maupun kertas. Banyak sekali konsumen yang kurang memperhatikan pengemasan barang hal ini perlu adanya sebuah edukasi agar pengirim bisa lebih hati-hati dalam proses pengemasan.
3. Infrastruktur Adanya proyek pembangunan disuatu tempat yang dilewati oleh jalur pengiriman barang membuat jalanan menuju tujuan terhalang oleh macet, sehingga hal tersebut membuat pengiriman tidak tepat waktu.
4. Hari-hari besar Hari-hari tertentu membuat barang kiriman mengalami

keterlambatan dalam prosesnya. Hal ini tentunya diluar kuasa dan tanggung jawab perusahaan. Karena pada hari-hari besar atau perayaan besar seperti hari raya idul fitri, jalur pengiriman yang telah menjadi rute tetap sebuah perusahaan terkadang dipindah arahkan oleh pihak-pihak lalulintas.

5. Cuaca Cuaca menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat. Cuaca yang tidak menentu seperti terjadinya hujan bahkan angin kencang kerap kali membuat sejumlah kurir harus menahan pengiriman tersebut. terlebih pengiriman dengan menggunakan pesawat terbang dan kapal laut. [117]

kemudian didalam menangani kasus diatas pihak IDEXPRESS Purwodadi dengan cara:[118]

1. Pihak IDEXPRESS PURWODADI apabila terdapat alamat yang tidak jelas dalam proses pengantaran barang, kurir menelfon si Penerima yang tercantum untuk memperjelas posisi alamat tersebut, dan jika kurir sudah menelfon tidak ada jawaban oleh penerima barang maka barang tersebut dibawa kembali oleh kurir dan proses selanjutnya barang tersebut dikembalikan ke pengirim dengan catatan Alamat yang tercantum tidak jelas.
2. Jika dalam proses packing yang dilakukan oleh Konsumen terhadap barang pecah belah yang tidak memenuhi standar, Pihak IDEXPRESS PURWODADI menawarkan barang tersebut ke fasilitas Packing Center yang tersedia di IDEXPRESS AGEN PURWODADI untuk di packing kembali sesuai standar pengiriman yang ada. Misalnya penggunaan packing kayu wajib untuk barang barang elektronik.
3. Jika terdapat kendala dalam proses pengantaran barang yang

[117] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 26 november 2021 pukul 11.45WIB

[118] Wawancara dengan Bapak Sukma, selaku kepala cabang idexpress dipurwodadi, pada tanggal 26 november 2021 pukul 12.00WIB

dikarenakan oleh cuaca yang buruk terjadi pada daerah-daerah tertentu, dengan menghubungi penerima bahwa barang terlambat sampai. Akibat dari cuaca yang tidak mendukung untuk kurir mengantarkan karena IDEXPRESS Agen PURWODADI juga memperhatikan keselamatan para pekerja pengantar barang yang biasa disebut kurir.

4. Jika terdapat kendala yang dialami dalam hari-hari besar biasanya pihak IDEXPRESS AGEN PURWODADI menghubungi penerima bahwa akan ada keterlambatan barang.
5. Jika kendala yang dialami oleh IDEXPRESS dalam keterlambatan pengantaran barang diakibatkan dengan infrastruktur biasanya pihak IDEXPRESS menghubungi nomer telefon yang tercantum dalam penerima barang mengatakan bahwa keterlambatan pengantaran barang dikarenakan adanya perbaikan infrastruktur pada saat proses perjalanan menuju pengantaran yang dilakukan oleh kurir.

BAB IV
SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen atas Jaminan Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang pada IDExpress yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.1 Simpulan

1. Berdasarkan syarat sahnya perjanjian didalam pasal 1320 kuhperdata ada 4 yaitu kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan dalam membuat perjanjian,sesuatu hal tertentu dan sebab halal. Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subyektif yang meliputi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat obyektif karena menyangkut terkait objek perjanjian. Didalam penerapan hukum perjanjian pengiriman barang dari pihak idexpress telah melaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang yang diatur dalam standart syarat pengiriman barang .didalam sistem operasinal perusahaan telah dijelaskan terkait hak dan kewajiban kedua belah pihak yang saling sepakat dan mensetujui apabila pihak idexpress melakukan wanprestasi maka harus bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku diperusahaan.

2. Pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada IDExpress belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan perjanjian pengiriman barang Perusahaan jasa pengiriman telah melakukan wanprestasi dalam pengiriman barang mulai dari keterlambatan dalam proses pengiriman barang, kerusakan dan kehilangan. Hal itu terjadi karena kelalaian dari pihak karyawan IDEXPRESS. Dalam proses penanganan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku diperusahaan terkait barang yang hilang digantikan sesuai dengan nominal harga barang. Namun masih ada beberapa kejadian

terkait kehilangan perusahaan tidak melakukan tanggung jawab sebagaimana pasal 19 ayat 1 dan 2 undang-undang No 8 tentang perlindungan konsumen .

4.2 Saran

1. Pemenuhan hak konsumen terhadap pengiriman barang pada IDExpress harus lebih ditingkatkan. Hal ini berarti perlindungan hukum harus diperkuat supaya perlindungan hukum bagi konsumen tidak lemah sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Perusahaan jasa pengiriman barang harus lebih menjaga keselamatan dan keutuhan barang supaya tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri, dengan upaya tersebut dapat juga meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas terkait produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Terkait proses pengaduan berupa klaim harus diperbaiki dan diperjelas agar konsumen pengguna jasa pengiriman barang merasa lebih nyaman dan lebih dipermudah dalam hal pengajuan klaim atas barang yang hilang.

2. Pelaksanaan penyelesaian perselisihan yang dilakukan secara musyawarah hendaknya dapat dipertahankan terus, sehingga dengan demikian rasa permusuhan tidak ditimbulkan sebagaimana halnya jika diselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Marzuki, P. M. Penelitian Hukum, Prenada Media Group, Jakarta. (2008).

Purba, H. *Hukum pengangkutan di laut: perspektif teori dan praktek.* (Pustaka Bangsa Press, 2005).

Soekanto, S. *Pengantar penelitian hukum*. (Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006).

Khairandy, R., Tabroni, M., Arifuddin, E. & Santoso, D. Pengantar Hukum Dagang Indonesia (jilid 1). *Yogyakarta Gama Media* (1999).

Khairandy, R. *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif perbandingan*. (Fh Uii Press, 2013).

Soegijatna, T. *Hukum pengangkutan barang dan penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta (1995).

Muhammad, A. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT. *Citra Aditya Bakti* (2000).

Musyafah, A. A., *Khasna, H. W. & Turisno, B. E. Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Law Reform* **14** (2018).

Nasution, A. Z. *Hukum perlindungan konsumen suatu pengantar, diadit media. Jakarta,* (2002).

Salim, H. S. *Hukum Perjanjian, Teori dan Praktik Penyusunan Perjanjian*. (2008).

Miru, A. *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. (2013).

Susanto, H. *Hak-hak konsumen jika dirugikan.* (Visimedia, 2008).

Sutedi, A. *Tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen*. (Ghalia Indonesia, 2008).

Siahaan, N. H. T., Sudirman, A. & Nugroho, Y. W. *Hukum konsumen: perlindungan konsumen dan tanggungjawab produk*. (Panta Rei, 2005)..

Asrori, H. Mengenal Hukum Pengangkutan Udara. (2010).

Aunurrohim, M. Keadilan, Kepastian dan Kemanfaatan Hukum di Indonesia. *dalam https//www. Acad. edu, diakses* **19**, (2015).

Purwosutjipto, H. M. N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 7*: Hukum Surat Berharga. (1987).

Mertokusumo, S. *Mengenal Hukum*, Liberty. (1989).

Mansyur, M. A. *Penegakan hukum tentang tanggung gugat produsen dalam perwujudan perlindungan konsumen*. (Genta Press, 2007).

Ningrum, L. *Usaha perjalanan Wisata dalam Perspektif hukum bisnis*. (Citra Aditya Bakti, 2004).

Van Apeldoorn, L. J. *Pengantar ilmu hukum*, cetakan kedua puluh enam Pradnya Paramita. (1996).

Sholikhah, A. *Pemenuhan Hak Konsumen Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Brang Pada J&T Express Kota Yogyakarta.* (2019).

Sjahdeini, S. R. *et al. Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. (1993).

Amira, F. *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang* Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo). *Priv. Law* **4**, 164531 (2016).

UNDANG-UNDANG

Indonesia, R. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Lembaran Negara RI Tahun **8**, (1999).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

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

WAWANCARA

Sukma, Ardhi Laga. *Wawancara* . Selaku Kepala Cabang Idexpress. Purwodadi:27 November 2021

Nisya, *Wawancara* .Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Idexpress. Dipurwodadi:28 November 2021

Ihtiar, Budiarso. *Wawancara* .Selaku Kurir Idexpress Dipurwodadi, Purwodadi:26 November 2021

Trimulyanto,*Wawancara* . Selaku Kurir Idexpress Dipurwodadi, Purwodadi:26 November 2021

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Panduan Wawancara Untuk Pimpinan Cabang Kantor IDEXPRESS Cabang Purwodadi

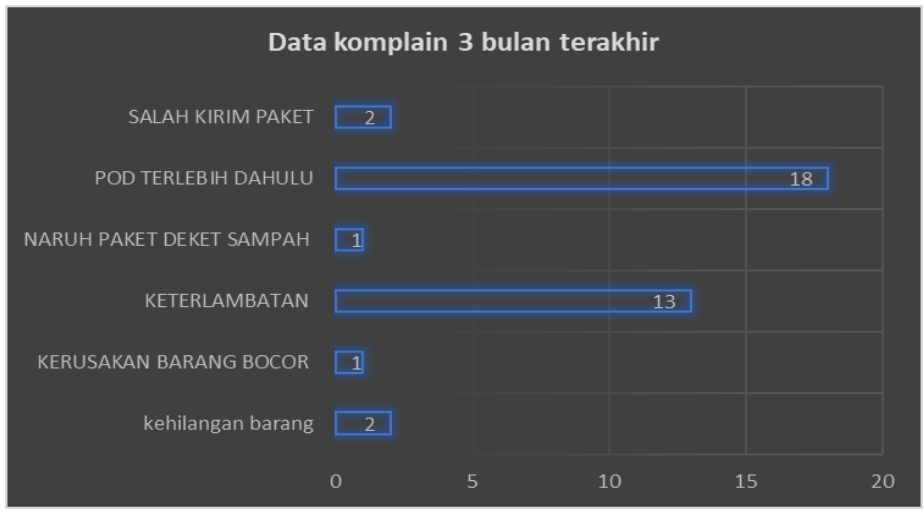
1. Apa bentuk perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen kalau berbentuk kontrak apakah ada dokumen tertulis ,atau resi dan hanya berbentuk struk/nota ?
2. Apa saja bentuk prestasi yang dilakukan dalam perjanjian ini?
3. Apa saja hak dan kewajiban kedua belah pihak ?
4. Apakah prestasi dilakukan sesuai dengan perjanjian kalau semisal terjadi wanprestasi bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha semisal keterlambatan pengiriman atau kerusakan ?
5. Berapa banyak jumlah kompalin yang masuk dalam 3 bulan terakhir?
6. Dasar penetapan ganti ruginya apa ? apakah dituangkan diawal kontak ,tertera didalam peraturan kebijakan perusahaan atau terjadi sebuah negosiasi kedua belah pihak ?
7. Bagaimana bentuk ganti rugi jika barang yang hilang merupakan surat berharga semisal dokumen stnk, sertifikat dll?
8. Apa perbedaan ganti rugi berdasarkan barang yang terasuransikan diawal dengan barang yang tidak terasuransikan ?
9. Apa saja hambatan yang terjadi dalam proses pengiriman barang?
10. Bagaimana cara upaya penanggulangannya ketika barang belum bisa terkirim?

Wawancara dengan kurir

- Apakah pernah mendapatkan komplain keterlambatan / kerusakan dalam mengirimkan barang?
- Jika pernah berapa kali complain yang masuk dalam 3 bulan terakhir?
- Bagaimana cara penanganan terhadap complain yang masuk?
- Apakah pernah ada ganti rugi sesuai dengan pasal 19 ayat 1 dan 2 UU No 8 tahun 1999 perlindungan konsumen?

TANGGAL	NO RESI	REASON	PENANGANAN	JUMLAH
27/10/2021	IDP003392233397	kehilangan barang	belum ada ganti rugi	2
11/10/2O21	IDV005442152578	Kehilangan barang	sudah ada ganti rugi sesuai value paket	
23/09/2021	IDS007199659423	KERUSAKAN BARANG BOCOR	kembalikan kepihak pengirim	1
02/08/2021	IDS003310906129	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
02/08/2021	IDD001779141672	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
10/09/2021	IDS006517172922	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
13/09/2021	IDS009835654157	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
20/09/2021	IDS003465695439	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
22/09/2021	IDS001622801597	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	13
29/09/2021	IDS009964400069	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
05/10/2021	IDS006401903565	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
05/10/2021	IDS005121005797	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
06/10/2021	IDS009502822970	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
06/10/2021	IDS001977025699	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
12/10/2021	IDS008806977887	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
14/10/2021	IDS003715139333	KETERLAMBATAN	Meminta maaf	
28/07/2021	IDS006752778473	NARUH PAKET DEKET SAMPAH	Meminta maaf	1
04/08/2021	IDS003201949687	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
04/08/2021	IDS003185771947	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
04/08/2021	IDS004447437868	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
08/08/2021	IDE007603875334	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
22/08/2021	IDS009286289723	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
25/08/2021	IDS005451895537	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
25/08/2021	IDS005354500706	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
29/08/2021	IDS001600997136	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
30/08/2021	IDS008260663863	POD TERLEBIH	KONFIRMASI TERLEBIH	18

		DAHULU	DAHULU	
01/09/2021	IDS006353228930	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
02/09/2021	IDS005441091836	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
05/09/2021	IDS004615937606	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
09/09/2021	IDS009270940097	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
14/09/2021	IDS008884331412	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
21/08/2021	IDS000840439561	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
08/10/2021	IDS004377301121	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
08/10/2021	IDS006784991518	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
12-09-2021	IDS007625518237	POD TERLEBIH DAHULU	KONFIRMASI TERLEBIH DAHULU	
12/10/2021	IDS001622801597	SALAH KIRIM PAKET	mengembalikan paket tukar yang asli	2
13/10/2021	IDS000292042354	SALAH KIRIM PAKET	mengembalikan paket tukar yang asli	



Lampiran 2

Data komplain 3 bulan terakhir

Lampiran 3

Dokumentasi wawancara

Lampiran 4

Standar operasional perusahaan

PROSEDUR PENGAJUAN CLAIM UNTUK *VIP SELLER* IDEXPRESS

Tanggal : 27 April 2021
Perihal : Ketentuan Pengajuan dan pergantian untuk pengiriman *VIP Seller*

Sehubungan dengan beberapa prosedur pengajuan klaim atas kerusakan/kehilangan barang berikut juga dengan *Claim Breach* (Pengiriman melewati batas waktu). Maka dengan ini perlu disampaikan beberapa poin poin penting diantaranya:

1. *Claim Breach*
   Batas waktu pengiriman paket yang harus terkirim ke penerima atau diretur kembali ke pengirim maksimal 21 hari, Dan untuk daerah tujuan kepulauan seperti Sumenep, Nias, Rote Ndao, Sabu Raijua, Natuna, Mentawai dan lain-lain maksimal 45 hari. Terhitung dari *Shipping Date* atau tanggal pengiriman. Jika paket terkirim,diretur atau masih dalam proses pengiriman namun melebih dari batas waktu yang sudah di tentukan maka akan diklaim berdasarkan Besaran Klaim.

2. Besaran Klaim
   - Paket tanpa Asuransi: 10 kali ongkos kirim atau nilai harga barang (diambil dari nilai yang terendah)
   - Paket dengan Asuransi: 100% Harga Barang

3. *Feedback Seller*
   Ketentuan konfirmasi persetujuan dari Seller untuk konfirmasi retur adalah 3x24 jam terhitung dalam hari kerja. Jika seller tidak memberikan feedback lebih dari batas waktu tersebut, maka paket tidak bisa diajukan klaim.

4. Kelengkapan Berkas Pengajuan Klaim
   Beberapa kelengkapan berkas yang harus dilengkapi oleh Seller adalah:
   - Form Pengajuan Klaim (pengisian tanggal adalah tanggal pengiriman yang tertera pada resi)
   - Invoice Asli
   - KTP/NPWP
   - Foto Barang Rusak untuk paket tanpa Asuransi)
   - Fisik Barang Rusak untuk paket dengan Asuransi, (ongkos kirim ditanggung customer) dan sertakan video *unboxing* kerusakan barang secara lengkap.

   Kelengkapan Berkas yang harus dilengkapi oleh Mitra :

   - Surat Berita Acara Perkara
   - Tampilan tracking pada sistem OMS

5. Ketentuan Batas Waktu Klaim
   Batas waktu pengajuan klaim adalah 30 Hari terhitung dari tanggal pengiriman/*shipping date*. Jika lebih dari waktu yang ditentukan maka klaim tidak dapat dilakukan.

Gold Coast Office Tower Eiffel lantai 26,
Jl. Pantai Indah Kapuk Boulevard, Kec. Penjaringan, Jakarta Utara - DKI Jakarta, 14470

Approval Sheet

Prepared By	Approved By
Nixon Sofjan	**Charles Lim**
Ass. Manager Customer Experience	**CEO**

Gold Coast Office Tower Eiffel lantai 26,
Jl. Pantai Indah Kapuk Boulevard, Kec. Penjaringan, Jakarta Utara - DKI Jakarta, 14470

Lampiran 5

Standart syarat pengiriman

LAMPIRAN

STANDAR SYARAT PENGIRIMAN (SSP) PT. IDEXPRESS SERVICE SOLUTION

Disaat pelanggan menyerahkan Barang atau dokumen untuk dikirim atau ditransportasikan oleh IDEXPRESS, para pelanggan dianggap telah menerima dan setuju dengan syarat-syarat dan kondisi yang menjadi Standar Syarat Pengiriman IDEXPRESS (selanjutnya disebut SSP) :

1. **PT. IDexpress Service Solution** ("IDEXPRESS")
   IDEXPRESS berarti termasuk seluruh agen IDEXPRESS yang telah diangkat dan ditempatkan dilokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan Perjanjian keagenan IDEXPRESS.
2. Ketentuan Tentang SSP
   1) Seluruh transaksi yang dilakukan IDEXPRESS dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah diatur dalam SSP ini.
   2) SSP adalah syarat dasar yang mengikat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian antara IDEXPRESS dengan para pelanggan.
   3) IDEXPRESS tidak dapat dibebani dengan Perjanjian lain selain yang ditulis dalam SSP ini kecuali dengan Perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat IDEXPRESS yang berwenang yang bertindak untuk dan atas nama IDEXPRESS.
3. Tata Cara Pengangkutan
   1) IDEXPRESS bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau Barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini. IDEXPRESS berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau Barang tertentu sebelum pengiriman dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan IDEXPRESS sendiri dengan pratinjauan undang – undang yang berlaku.
   2) IDEXPRESS berhak mengangkut dokumen atau Barang milik pelanggan melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut Undang- Undang yang berlaku.
   3) Pembungkusan dokumen atau Barang pelanggan untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab pelanggan termasuk penempatan dokumen atau Barang ke dalam suatu wadah yang mungkin disediakan IDEXPRESS.
   4) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau Barang yang diakibatkan ketidak sempurnaan pembungkusan oleh pelanggan.
   5) Pelanggan bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan kiriman, jenis atau daftar isi kiriman dokumen atau Barang dan menandatangani ariwaybill agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat dalam hal informasi yang dicantumkan tidak jelas maka IDEXPRESS harus melakukan konfirmasi kepada pelanggan.
   6) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban sebagaimana yang tersebut dalam ayat (3), (4) dan (5) butir 3 tersebut di atas.
4. Pemeriksaan Kiriman
   1) IDEXPRESS berhak memeriksa Barang atau dokumen yang dikirim oleh pelanggannya untuk memastikan bahwa suatu kiriman dokumen atau Barang adalah layak untuk diangkut ke Negara tujuan sesuai syarat prosedur operasional yang baku, proses Bea dan Cukai serta metode penanganan pengiriman IDEXPRESS.
   2) IDEXPRESS dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kiriman adalah layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum di semua negara asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut.
   3) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pelanggan kepada IDEXPRESS.
   4) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau Barang pelanggan berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pelanggan dengan ini membebaskan IDEXPRESS dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.
5. Larangan Kiriman
   1) IDEXPRESS tidak menerima Barang berbahaya, obat-obat terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, cyanide, platinum dan batu atau metal berharga dan perangko dan Barang curian, cek tunai, money order, atau travellers cheque, Barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
   2) Apabila pelanggan mengirimkan Barang-Barang tersebut tanpa sepengetahuan IDEXPRESS, maka pelanggan membebaskan IDEXPRESS dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun.
   3) IDEXPRESS berhak untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah IDEXPRESS mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula 4 ayat (1).
6. Jaminan Kepemilikan Kiriman
   1) Pelanggan dengan ini menjamin bahwa yang bersangkutan adalah pemilik yang sah dan berhak atas dokumen atau Barang yang diserahkannya untuk dikirimkan oleh IDEXPRESS dan telah sepakat untuk mengikatkan diri dengan SSP ini, tidak hanya atas nama diri sendiri melainkan juga selaku agen serta untuk dan atas nama semua pihak yang berkepentingan atas dokumen atau Barang tersebut.

2) Pelanggan dengan ini menyatakan membebaskan IDEXPRESS dari tuntutan pihak manapun dan dari seluruh biaya kerusakan dan atau biaya lainnya apabila terjadi pelanggaran atas jaminan ini.

7. Tarif
   1) IDEXPRESS melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para pelanggan dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau Barang milik pelanggan, yang telah disetujui antara IDEXPRESS dengan masing-masing pelanggan.
   2) Tarif yang ditentukan IDEXPRESS termasuk biaya airport tax (pajak airport) setempat, Pajak Pertambahan Nilai (PPN), tetapi tidak termasuk Bea Masuk, Retribusi Import atau Deposit sehubungan dengan pengangkutan dokumen atau Barang milik pelanggan.

   3) **Satuan Hitung Packing Kayu/*SHPK*** dengan perhitungan sebagai berikut :
      1. Untuk, Packing Kayu dengan **Berat Riil <50 Kg** ditentukan perhitungannya :

Satuan Hitung Packing Kayu/SHPK (min. charge 3Kg) = 30% x Berat Riil (setelah PK) Maka, biaya pengiriman sbb : **Total Biaya Kirim** = (Berat Riil + SHPK) x Tarif Pengiriman

      Contoh : Jika total berat paket sebelum Packing adalah 40Kg dengan tarif pengiriman saat itu Rp. 9.000/paket,
      dan setelah paket di packing menjadi 45Kg, maka biaya pengirimannya adalah :
      SHPK = 30% x 45Kg
      SHPK = 13,50Kg → pembulatan ke atas ≥0,30 ; menjadi 14Kg
      Maka,
      Biaya Kirim = (45+14) x Rp. 9.000,-
      Biaya Kirim = Rp. 531.000,-

      2. Untuk, Packing Kayu dengan **Berat Riil ≥50 Kg** ditentukan perhitungannya :

Total Biaya Kirim = Berat Riil (setelah PK) x Tarif Pengiriman

      Contoh : Jika total berat paket sebelum Packing adalah 50Kg dengan tarif pengiriman saat itu Rp. 9.000/paket
      dan setelah paket di packing menjadi 55Kg, maka biaya pengirimannya adalah :
      Biaya Kirim = (55) x Rp. 9.000,-
      Biaya Kirim = Rp. 495.000,-

      3. Keterangan : **Berat Riil** adalah *berat Barang/paket atau total keseluruhan per-paket yang akan dikirim.*

   4) **Berat Volumetrik (KG)**
      Untuk kiriman ringan tetapi memakan tempat yang besar, maka menggunakan berat volumentrik sesuai rumus :

Berat Volumetrik (Kg) = Panjang (cm) x Lebar (cm) x Tinggi (cm) / 6000 x I Kg

      Perhitungan berat dihitung berdasarkan berat yang lebih besar antara berat aktual atau berat volumetrik.

8. Ganti Rugi
   1) IDEXPRESS hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau Barang oleh IDEXPRESS sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika Barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan IDEXPRESS, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen IDEXPRESS.
   2) IDEXPRESS tidak bertanggung jawab terhadap Kerugian Konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol IDEXPRESS atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure.

9. Tata Cara Klaim
   Setiap klaim dari pelanggan sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab IDEXPRESS harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor IDEXPRESS paling lambat 3 (tiga) hari kalender setelah tanggal dokumen atau Barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.

10. Lain - Lain
    IDEXPRESS bertindak selaku agen dari pelanggan pada saat mengirimkan dokumen atau Barang melalui perusahaan angkutan udara.