

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan umum (*public service*) memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sector profit maupun non profit. Sedemikian luasnya jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang wajar sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda-beda, namun bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap suatu hal.¹

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak. Baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari saran dan prasarana angkutan. Masyarakat sering menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Royal Expres Indonesia atau sering disebut REX.

¹Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti. Bandung, hlm.20

REX merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 1990, berusaha mewujudkan bidang spesialisasi lain dalam bentuk badan usaha yang diharapkan dapat menjawab tantangan perkembangan dunia usaha yaitu dalam bidang logistic dan distribusi serta agen cargo. REX identik dengan perusahaan jasa pengiriman barang. Merek REX melekat dengan sebuah produk jasa pengiriman barang. REX bisa diartikan sebagai Royal Express Indonesia agar mudah melekat dibenak pelanggan.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternative yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia.²

Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standar Contract* atau *Perjanjian Baku* yang telah ditanda tangani oleh

² Gunawan, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, hlm. 1

kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.³

Disatu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan diatas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang didalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Di daerah Semarang sendiri ada badan atau lembaga yang mengurus mengenai pengaduan hak-hak konsumen yang

³*Ibid.* hlm. 2.

dilanggar, yaitu Lembaga Konsumen Semarang. Perundang-undangan yang mengatur mengenai konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji hal tersebut lebih dalam dengan melakukan penelitian untuk penulisan skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Konsumen Apabila Terjadi Kesalahan Pengiriman Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di REX Kota Semarang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terjadi di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di REX Kota Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terjadi di Indonesia.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di REX Kota Semarang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Memberikan masukan dalam penuntutan tanggung jawab terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan gambaran yang komprehensif kepada masyarakat Indonesia tentang kebijakan hukum yang diakibatkan oleh kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Dalam tahap formulasi (*law making*) maka penelitian ini dapat menjadi dasar bagi badan pembuat undang-undang yang mengatur tentang upaya kebijakan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang 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.

Penelitian ini, yang dimaksud dengan konsumen adalah para pengguna jasa perusahaan pengiriman barang, baik pengguna jasa retail (individu) ataupun korporat (pebisnis) yang mengadukan adanya kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka.

Banyaknya konsumen yang sudah dirugikan baik secara materiil maupun immaterial oleh pelaku usaha, namun dari pihak 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:

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

Bagi konsumen hak ini harus mencakup perspektif keyakinan aspek kesehatan secara fisik, dan dari perspektif keyakinan/ ajaran agama tertentu

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa , senilai dengan nilai tukar dalam kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Merupakan kebebasan konsumen dalam memilih barang dan jasa yang dibutuhkan. Oleh karena itu, barang yang beredar di pasar haruslah terdiri dari beberapa merek untuk suatu barang, agar konsumen dapat memilih.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Bisa dipenuhi dengan cara antara lain, melalui diskripsi barang menyangkut harga dan kualitas atau kandungan barang dan tidak hanya terbatas informasi pada satu jenis produk, tetapi juga informasi beberapa merek untuk produk sejenis, dengan demikian konsumen bisa membandingkan antara satu merek dengan merek lain untuk produk sejenis.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Ada dua instrumen dalam mengakomodir hak untuk didengar: Pertama, Pemerintah melalui aturan hukum tertentu dalam bentuk hearing secara terbuka dengan konsumen; Kedua, melalui pembentukan organisasi konsumen swasta

dengan atau tanpa dukungan pemerintah. Hak untuk didengar menuntut adanya organisasi konsumen yang mewakili konsumen.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi dalam upaya penyelesaian sengketa.

Dengan hak ini, konsumen mendapat perlindungan hukum yang efektif dalam rangka mengamankan implementasi ketentuan perlindungan konsumen dan menjamin keadilan sosial, dapat dipenuhi dengan cara :

- 1) Konsultasi hukum, diberikan pada konsumen menengah ke bawah. Bentuk kegiatan ini dapat dilakukan oleh organisasi konsumen dan atau instansi pemerintah yang mengurus perlindungan
- 2) Menggunakan mekanisme tuntutan hukum secara kolektif (class action);
- 3) Adanya keragaman akses bagi konsumen individu berupa tersedianya lembaga penyelesaian sengketa konsumen, baik yang didirikan oleh pemerintah berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap pemerintah kota

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Definisi dasar hak ini adalah konsumen harus berpendidikan secukupnya, dapat dilakukan baik melalui kurikulum dalam pendidikan formal maupun melalui pendidikan informal yang dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen. Pemenuhan hak untuk mendapat pendidikan juga menjadi kontribusi dan tanggung jawab pelaku usaha

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasar suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin

dan status sosial lainnya, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan pertauran perundangan lainnya.

h. Hak untuk mendapatkan ganti rugi

Mendapatkan ganti rugi harus dipenuhi oleh pelaku usaha atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan si pelaku usaha tersebut.

Bentuk ganti rugi dapat berupa:

- 1) pengembalian uang;
- 2) penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
- 3) perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan (pasal 19 Ayat (2) UUPK).

i. Hak yang diatur dalam perundangan lainnya .

2. **Kesalahan Pengiriman**

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggung jawab.

Pasal 8 ayat (1) butir a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Menentukan Bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi

dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan pasal tersebut maka para pelaku usaha ingin memproduksi dan/atau memperdagangkan barang/atau jasa yang dihasilkan harus memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Undang-Undang.

Pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa : “tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut”. Kesimpulan dari pasal ini adalah setiap orang yang dirugikan oleh peristiwa/kelalaian, kurang hati-hati, berhak mendapatkan ganti rugi (kompensasi) atas kerugiannya itu. Tetapi untuk mendapatkan hak ganti rugi tersebut Undang-Undang membebankan pembuktian kesalahan orang lain dalam peristiwa tersebut kepada mereka yang menggugat ganti rugi.⁴

Mediasi merupakan salah satu upaya penyelesaian sengketa dimana para pihak yang berselisih atau bersengketa bersepakat untuk menghadirkan pihak ketiga yang independen guna bertindak sebagai mediator (penengah). Mediasi sebagai salah satu proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi yang sekarang dipraktekkan terintegrasi dengan proses peradilan.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁴ Nasution, 1995, *Konsumen Dan Hukum*. Cetakan Pertama. Pustaka Sinar Harapan, hlm. 171. Jakarta

Berdasarkan penelitian ini, maka perlu adanya pemberdayaan konsumen melalui seperangkat peraturan/undang-undang yang tujuannya melindungi kepentingan konsumen dan bukan untuk mematikan usaha para pelaku usaha namun justru sebaliknya agar dapat mendorong iklim usaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas, dan undang-undang diharapkan dapat secara intensif, komprehensif dan secara efektif dapat diterapkan pada masyarakat.

Maka dalam rangka untuk dapat terciptanya perekonomian yang sehat, yang dapat mewujudkan adanya keseimbangan dalam memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, maka dibentuklah sebuah aturan untuk menjawab permasalahan tersebut, yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang ini disahkan di Jakarta pada tanggal 20 april 1999 oleh Presiden Bacharuddin Jusuf Habibie dan mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkannya yaitu pada tanggal 20 april 2000. UU ini tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Undang-undang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Pancasila dan Konstitusi Negara Undang-undang Dasar 1945.

Sebelum UU perlindungan konsumen ini dibentuk, sebenarnya sudah ada beberapa undang-undang yang materinya mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu

1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang barang, menjadi undang-undang
2. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah
4. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal
5. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian
7. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan
8. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagan dan Industri (KADIN)
9. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
10. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia)
11. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas
12. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil
13. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan

14. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987 tentang Hygiene
15. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten
16. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek
17. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup
18. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran
19. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan
20. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ada beberapa hal yang harus diketahui atau dimengerti oleh para pelaku usaha dan juga konsumen berkaitan dengan kewajiban maupun hak-haknya sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha terlebih dalam rangka untuk mendapatkan perlindungan hukum dan posisi tawar yang seimbang antara kedua belah pihak.

Yang dimaksud dengan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.(sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen).

Pengertian Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun bagi makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Didalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara.Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Dan dalam undang-undang ini yang dimaksud adalah konsumen akhir (penjelasan pasal 1 angka 2).

Sedangkan 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 dalam berbagai bidang ekonomi. Yang termasuk pelaku usaha dalam pengertian ini adalah : perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain (penjelasan pasal 1 angka 3)

Yang dimaksud “barang” dalam Undang-undang ini adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak,

dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa segala macam jenis barang bisa masuk dalam kategori yang bisa mendapatkan perlindungan hukum menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 ini (dapat ditafsirkan secara luas). Sedangkan “jasa” adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian jasa inipun tidak dibatasi oleh Undang-undang. Misalnya saja, jasa dalam bidang kesehatan/medis, pendidikan baik yang bersifat umum maupun agama, konstruksi, konsultan, dll.

Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan. Dalam bidang pemasaran promosi merupakan salah satu hal yang tidak bisa diabaikan begitu saja, karena dalam menjual suatu produk, dengan adanya promosi yang baik maka diharapkan produk akan terjual sesuai dengan target atau bahkan bisa lebih.

Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Sedangkan impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan didalam wilayah Republik Indonesia.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menanganiperindungan konsumen.

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.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

5. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁵

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa

⁵ Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press. Jakarta, hlm 133.

perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya :

- a. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- b. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
- c. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
- d. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :

Sarana Perlindungan Hukum Preventif, pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

Sarana Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan

terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

F. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.⁶ Dengan penelitian kualitatif diharapkan dapat menemukan makna yang tersembunyi dalam teks maupun fakta dalam realitas masyarakat dengan tujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan *holistic*.

2. Metode Pendekatan

Permasalahan pokok dalam penelitian ini termasuk salah satu masalah sentral dari kebijakan hukum. Oleh karena itu pendekatannya tidak dapat dilepaskan dari pendekatan yang berorientasi pada kebijakan (*policy-oriented approach*). Masalah pokok dalam penelitian adalah suatu masalah bagaimana kebijakan hukum perdata dalam menanggulangi kesalahan pengiriman oleh kantor jasa pengiriman atau ekspidisi menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terjadi di Indonesia.

⁶ Lexy J. Moeleong, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung, hlm. 39

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Yuridis Empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan dimasyarakat⁷. Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁸Metode ini digunakan dengan alasan bahwa dalam penelitian ini ditekankan pada ilmu hukum dan penelaahan kaidah- kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat yang berhubungan dengan kebijakan hukum atas kesalahan pengiriman oleh pengirimmenurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumenyang terjadi di Indonesia.

Penelitian Yuridis Empiris menggunakan data primer. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden PT. REX Semarang dari studi pustaka sesuai dengan topik penelitian tersebut.

3. Sumber Data dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Untuk memperoleh data primer peneliti mengacu terhadap data atau fakta-fakta dan kasus hukum yang

⁷Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta, hlm 126

⁸ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Sinar Grafika. Jakarta, hlm 15

diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan termasuk keterangan dari responden yang berhubungan dengan objek penelitian dan praktik yang dapat dilihat serta berhubungan dengan obyek penelitian. Sementara data sekunder dilakukan dengan cara studi kepustakaan. Data sekunder ini berguna sebagai landasan teori untuk mendasari penganalisaan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi :

a. Bahan Hukum Primer, yang meliputi :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

b. Bahan Hukum sekunder

Buku-buku, jurnal dan dokumen hasil penelitian khususnya masalah perlindungan konsumen.

c. Bahan Hukum Tersier, yang terdiri dari :

Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Hukum, Ensiklopedia serta sarana ajar (*hand out*) tentang tata cara penulisan karya ilmiah.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data difokuskan pada yang ada, sehingga dalam penelitian ini tidak menyimpang dan kabur dalam pembahasannya. Penelitian ini menggunakan *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan apakah budaya suatu kelompok individu dan memberikan jawaban atas bagaimanakah

orang memahami kegiatan sehari-hari sehingga mereka dapat berperilaku dengan cara yang diterima secara sosial.⁹

5. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan adalah analisa normatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dalam praktek lapangan yang kemudian dibandingkan dengan uraian yang didapat dari studi kepustakaan.

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul, metode analisa data yang digunakan adalah Normatif Kualitatif. Normatif karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum positif, sedangkan kualitatif maksudnya analisa data yang bertitik tolak pada informasi-informasi yang didapat dari responden untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas.

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika tentang kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab II Kajian Pustaka, yang menguraikan tentang perlindungan hukum atas kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁹Roice Singleton ed.all, 1988, *Approaches to Social Research*. Oxford University Press. New York, hlm. 308.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan yang menguraikan tentang kedudukan hukum terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terjadi di Indonesia dan perlindungan konsumen terhadap kesalahan pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di REX.

Bab IV Penutup yang merupakan bab terakhir yang berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran.