

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perekonomian di Indonesia saat ini didukung oleh perkembangan globalisasi yang sangat berpengaruh terhadap pesatnya perkembangan dunia bisnis tentunya proses yang berjalan seperti ini tidak berjalan begitu saja dengan sendirinya, ada perubahan cara pandang masyarakat dalam membangun serta membina hubungan hukum dengan orang lain yakni disebabkan karena adanya perubahan sosial di dalam tubuh masyarakat.<sup>1</sup> Menurut UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (3) yang berbunyi bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Hukum bukanlah semata-mata sebagai pedoman dibaca, dilihat, atau di ketahui saja, melainkan hukum dilaksanakan atau di taati oleh segenap komponen dalam suatu negara hukum. Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 masyarakat adil dan makmur harus sejalan dengan pelaksanaan Pembangunan Nasional Indonesia yang diiringi oleh berbagai aspek, seperti : aspek ekonomi, aspek politik, aspek sosial budaya, pertahanan dan keamanan.

Berdasarkan Penjelasan umum di atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai

---

<sup>1</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm 29

variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Seperti disebutkan pada pasal 9 yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Maka kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Banyaknya faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen dalam tingkat suatu kesadaran akan haknya yang masih begitu rendah. Hal yang utama yang menjadi faktor rendahnya konsumen adalah pendidikan. Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu undang-undang perlindungan konsumen yang dimaksud untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi lembaga swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan bagi konsumen tersebut.

Upaya pemberdayaan ini sangatlah penting maka tidak mudah untuk mengharapkan pelaku usaha yang pada dasarnya adalah untuk memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang sangat minim. Prinsip inilah yang sangat merugikan bagi konsumen dalam kepentingan umum, secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu perlindungan konsumen dipandang dari segi secara materil maupun formil dalam KUHPerduta.

Di Indonesia ada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Peraturan perundang-undangan

yang mengatur perlindungan konsumen terdapat dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam Pasal (1) angka 1 yang menyebutkan bahwa : “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>2</sup>Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata atau yang disebut Burgerlijk Wetboek terdapat ketentuan untuk melindungi konsumen seperti : dalam beberapa pasal Buku III,Bab IV,Bab II yang dimulai dari pasal 1365 KUHPerdata. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen dan hak serta kewajiban dari pelaku usaha di atas,masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan konsumen secara baik.

Pada pasal 1365 KUHPerdata Burgerlijk Wetboek (BW) yang menyatakan bahwa :

Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Agar perusahaan tidak mengalami kerugian kepada pihak konsumen, maka suatu perusahaan memberikan layanan asuransi barang yang akan

---

<sup>2</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,*Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

dikirimkan oleh konsumen tersebut. Asuransi terbentuk dari perjanjian resiko yang akan terjadi didalam perjanjian tersebut dan dipertanggungkan kepada perusahaan. Dalam asuransi, resiko diartikan sebagai ketidak pastian mengenai kerugian, sehingga pengertian resiko mengadung dua konsep, yaitu ketidakpastian dan kerugian. Titik utamanya adalah ketidak pastian.<sup>3</sup>

Pada Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang memberikan pengertian tentang asuransi atau pertanggunggan sebagai berikut:

Asuransi atau pertanggunggan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa sebagai suatu bentuk perjanjian konsumen pengirim barang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka

---

<sup>3</sup> Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, SinarGrafika., Jakarta, 1992, hal.60

8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya.<sup>4</sup> Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dan pelaku usaha diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen.<sup>5</sup> Sebuah contoh pada PT. Pos pada kasus keterlambatan barang terdapat kasus konsumen atas nama Hanif yang mengirimkan barang melalui Pos dengan layanan Pos dari Purwodadi. Tertulis dalam kontrak tertanggal 22 Desember

---

<sup>4</sup> Mansyur & Rahman, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. II No. 1 Januari–April 2015

<sup>5</sup> Holijah, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No. 1 Januari 2014

2019, kiriman seharusnya telah sampai di tujuan yaitu di Semarang pada keesokan harinya yaitu tanggal 23 Desember, namun yang terjadi adalah kiriman tersebut tidak sampai tepat waktu sehingga Hanif mengalami kerugian immateriil yaitu mendapatkan komplain dari konsumen yang dikirimkan barang dan konsumen meminta uang untuk di kembalikan karena barang tidak kunjung datang. Kemudian Hanif bertanya melalui customer service via telepon diarahkan untuk mengajukan klaim ke pihak pos dengan mengisi formulir pengaduan secara online di website PT. Pos Indonesia (Persero). Menurut keterangan customer service, pengajuan pengaduan seperti ini hanya akan mengganti kerugian sebesar ongkos kirim. Ongkos kirim yang tidak seberapa dibandingkan kerugian immateriil inilah yang terkadang membuat konsumen merasa percuma untuk mengurus pengajuan klaim ke pihak Pos karena kerugian imateriil seperti ini ternyata tidak dicover oleh PT. Pos. Berdasarkan uraian diatas dan kedua pasal tersebut, dapat terlihat bahwa kasus-kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan penggantian kerugian dengan memberikan jaminan dan asuransi sesuai harga barang yang telah mengalami kerusakan, kehilangan dan keterlambatan. jika mengalami kerugian menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan/ menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam judul skripsi “ Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Menurut UU NO. 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi)”.  
Purwodadi)”.  
Purwodadi)”.

**B. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana perlindungan hukum yang dilakukan Pos Purwodadi terhadap pihak konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 ?
- b. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dan penyelesaian yang diberikan Pos Purwodadi terhadap pihak konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 ?

**C. Tujuan Penelitian**

- 1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang dilakukan Pos Purwodadi terhadap pihak konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999.
- 2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban dan penyelesaian yang diberikan Pos Purwodadi terhadap pihak konsumen sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999.

**D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian diharapkan baik secara teoritis maupun praktis.

- 1. Secara Teoritis

Secara teoritis dapat berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya mengenai pelaksanaan pihak pelaku usaha pengangkutan barang dan/atau jasa Purwodadi terhadap pihak konsumen.

- 2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat terhadap peran pelaku usaha pengangkutan barang dan/atau jasa Purwodadi dalam melakukan penggantian ganti rugi terhadap pihak konsumen.

**E. Terminologi**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan judul “ **Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Menurut UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi)**”. Agar makna judul dapat dipahami dengan baik oleh para pembaca, maka perlu dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya): beliau meninjau ~ pembangunan jalan di wilayahnya; kegiatan ini merupakan salah satu ~ Garis-Garis Besar Haluan Negara.<sup>6</sup>

2. Perlindungan Hukum

---

<sup>6</sup> Kbbi pelaksanaan diakses tanggal 7 November 2019, Pukul 19.15 WIB



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 atau dengan kata lain 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.<sup>7</sup>

### 3. Kerugian

*Verba (kata kerja)*

1. menanggung atau menderita rugi: dalam delapan bulan saja perusahaan itu telah kerugian sampai sembilan juta rupiah;
2. *Nomina (kata benda)* perihal rugi: dengan mendapat borongan ratusan juta rupiah, kerugian dan utang perusahaan itu sudah teratasi; kerugian yang disebabkan oleh bencana alam itu belum diketahui dengan pasti;
3. *Nomina (kata benda)* sesuatu yang dianggap mendatangkan rugi (tentang kerusakan): pengeboman itu menimbulkan kerugian besar kepada musuh;  
*Nomina (kata benda)* ganti rugi: pihak penabrak diharuskan membayar kerugian sebesar **Rp500.000,00**.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, 1993.

<sup>8</sup> Kbbi kerugian diakses tanggal 7 November 2019, Pukul 19.25 WIB

Kerugian adalah situasi berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang ditimbulkan dari suatu perikatan (baik melalui perjanjian maupun melalui undang-undang) dikarenakan pelanggaran norma oleh pihak lain.

#### 4.Barang

Barang adalah alat pemuas kebutuhan manusia yang berwujud dapat dilihat dan juga diraba.

Menurut Fandy Tjiptono, Barang adalah produk yang berwujud fisik sehingga dapat dilihat , disentuh, dirasa, dipegang, disimpan dan perlakuan fisik lainnya.<sup>9</sup>

#### 5.Konsumen

Menurut Undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

Pasal 1 butir 2 :

“ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Menurut Az. Nasution :

“Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta, 1999, hlm 98

<sup>10</sup> A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum.*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 69

## **F. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian lapangan tentang bagaimana aturan berlaku di masyarakat. Dalam menganalisis tentang implementasi pasal 4 huruf h undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

### 2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu penelitian hukum yang berusaha untuk mengidentifikasi hukum dan melihat efektivitas hukum yang terjadi di masyarakat (Penerapan Hukum dilapangan).<sup>11</sup>

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu Metode Penelitian Hukum Yuridis Normatif, yaitu suatu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder. Dilakukan dengan menekankan dan berpegang pada segi-segi yuridis. Penulisan hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder mempunyai ruang lingkup yang meliputi surat-surat pribadi, buku-buku, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pendekatan normatif ini akan dititik beratkan pada masalah yuridis mengenai aturan-aturan hukum dan mengenai penelitian langsung dari lapangan yaitu diperoleh dari

---

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan III, UI Press, Jakarta, 1986, hlm 10

penelitian dan hasil wawancara di PT.POS dan data dari pengguna jasa pengangkutan PT. POS kota Purwodadi.<sup>12</sup>

### 3. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian adalah penelitian deskriptif,yaitu menggambarkan dan memaparkan permasalahan yang di angkat dalam judul penulisan skripsi tentang Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Menurut UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi).

### 4. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder,yaitu:

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian dilapangan secara langsung pada objek penelitian yang dilakukan di PT. Pos Indonesia Purwodadi,yaitu dengan cara wawancara yang digunakan sebagai penunjang bagi penulis dalam penelitian ini.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini melalui studi

---

<sup>12</sup> Azhari, *Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-unsurnya*,UIPress,Jakarta. 1995,hlm.35

kepustakaan. Penulis dalam ini menggunakan 3 bahan hukum sebagai berikut :

- a. Bahan hukum primer,yaitu : Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan hukum sekunder,yaitu : bahan yang menjelaskan bahan hukum primer yang berkaitan dengan permasalahan anatara lain :
  - a) Buku-buku ilmiah yang menyangkut tentang judul skripsi penulis.
  - b) Makalah atau artikel atau jurnal yang berkaitan dengan pembahsan skripsi.
- c. Bahan hukum tersier,yaitu bahan yang memebrikan petunjuk,penjelasan maupun arahan terhadap bahan primer dan sekunder seperti kamus hukum dan kamus bahasa.

5. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a) Studi Lapangan

Wawancara

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode wawancara. Dalam penelitian ini, tehnik wawancara yang dilakukan adalah wawancara artinya wawancara langsung-bebas terpimpin-terbuka dilakukan secara tatap muka (interface) dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan namun dikombinasikan

dengan pertanyaan-pertanyaan lain yang bersifat spontan sesuai dengan keterangan yang diberikan narasumber dan pertanyaan yang diajukan tidak terbatas dengan pertanyaan-pertanyaan tertentu. Teknik wawancara ini untuk memperoleh data penelitian secara lengkap sekaligus mempermudah proses penelitian. Data sekunder didapat dari studi pustaka, yaitu mencakup buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan atau data tekstual lainnya, dan dokumen resmi terkait dengan penelitian, serta studi kepustakaan dan akses internet yang menyajikan informasi tentang perlindungan konsumen maupun pertanggung jawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang diderita pengguna jasa pengiriman barang.

b) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan tehnik dalam memperoleh data secara langsung dari objek penelitian untuk mendapatkan data-data dan landasan teori yang diperlukan. Tehnik ini dilakukan dengan cara membaca artikel-artikel dari internet, dokumen-dokumen yang terkait dengan pembahasan, serta peraturan Perundang-undangan mengenai pembahasan.

6. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh sumber informasi dan data maka peneliti akan melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia Purwodadi Jl. Jend

Sudirman No.4, Brambangan, Purwodadi, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah 58111. Telp. (0292) 421055

7. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif dengan kajian-kajian yang bersifat teoritik. Metode analisis data kualitatif adalah cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang diteliti dan dipelajari sesuatu yang utuh tentang Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Menurut UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi).

8. Metode Penyajian Data

Data yang digunakan dikumpulkan kemudian dicatat berdasarkan relevansinya dengan pokok permasalahan untuk kemudian dikaji sebagai sesuatu kesatuan yang utuh dan sistematis yang berkaitan dengan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Menurut UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Hadi, Soetrisno, *Metodologi Reseach Jilid II*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta. 1985, hlm.13

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hukum bertujuan untuk memudahkan dalam memahami isi penelitian. Penulisan hukum ini terdiri dari IV BAB, antara lain sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan pengantar untuk memasuki bab selanjutnya yang menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

a. 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 atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>14</sup>

b. Kerugian Pelaku Usaha Terhadap Konsumen

Dalam pasal 1238 KUHPerdara contohnya apabila pengirim yang telah menjadi konsumen tetap yang memilih dan menggunakan jasa Pos Indonesia dalam kegiatan bisnis online shopnya, meninggalkan barang kirimannya tetapi ia

---

<sup>14</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya:PT. Bina Ilmu, 1987), hal. 25



belum membayar biaya ongkos kirimnya sampai keesokan harinya. Maka pihak Pos Indonesia merasa dirugikan serta melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi tersebut pengirim harus mengganti kerugian sesuai kesepakatan yang disetujui kedua pihak.

c. Pelaku Pengangkutan Barang dan/atau Jasa terhadap Konsumen (objek, subjek)

Antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumen yang akan menggunakan jasanya terikat dalam suatu perjanjian. Jika terjadi keterlambatan sampainya barang maka telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam Pasal 86 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Dagang perusahaan jasa pengiriman barang tergolong ekspeditur dimana ia hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimnya. Pasal 1243 KUHPerdara, pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti kerugian.

d. Tinjauan Secara Islam Pengangkutan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad saw. Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen

karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadis. Dalam QS. Al-Baqarah ayat:279

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ٢٧٩

Artinya: ” Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.” (QS Al-Baqarah ayat 279)

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen.<sup>15</sup> Bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling mendzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, (Skripsi-Fakultas Hukum Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur, 2015)

<sup>16</sup> Zulham, Hukum perlindungan konsumen, (Jakarta; kencana, 2013), 41

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang beberapa pembahasan dan tinjauan pustaka tentang Perjanjian Secara Umum, Perjanjian Jasa pengiriman terhadap Konsumen, Perlindungan Hukum, Tinjauan secara islam dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap kerugian akibat kerusakan atau kehilangan barang menurut UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di PT. Pos Indonesia Purwodadi).

### BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap kerugian akibat kerusakan atau kehilangan barang menurut UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di PT. Pos Indonesia Purwodadi, Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum yang dilakukan pihak pelaku usaha pengangkutan barang dan/atau jasa Purwodadi terhadap pihak konsumen, Bagaimana kendala dan solusi pelaku usaha pengangkutan barang dan/atau jasa Purwodadi dalam melakukan penggantian ganti rugi terhadap pihak konsumen.

### BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dalam penulisan skripsi ini yang memuat kesimpulan dan saran-saran dari penulis terhadap permasalahan yang di bahas dalam skripsi ini.