

**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang,
Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan
Konsumen
(Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Regional 6 Semarang)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S-1) Ilmu Hukum Program kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Revi Febri Kartika

303031609763

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG**

2020

**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang,
Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan
Konsumen**

(Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Regional 6 Semarang)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S-1) Ilmu Hukum Program kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Revi Febri Kartika

303031609763

Telah Disetujui oleh : Dosen Pembimbing

Pada Tanggal, 7/1/2020

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Dr. Lathifah Hanim, is written over the date and extends downwards towards the name.

Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn

NIDN : 06-2102-7401

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)

SEMARANG

2020

**Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang,
Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan
Konsumen
(Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Regional 6 Semarang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Revi Febri Kartika

30301609763

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal ,2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hj. Siti Ummu Adilah, S.H., M.Hum

NIDN : 0605046702

Anggota

Anggota

Denny Suwondo.,S.H.,M.H

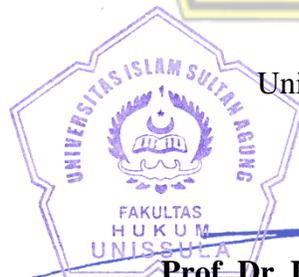
NIDN : 06-1710-6301

Dr. Lathifah Hanim, S.H,M.Hum, M.Kn

NIDN: 06-2102-7401

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Islam Sultan Agung



Prof. Dr. H. Gunarto, SH.,SE.AKT.,M.Hum

NIDN: 06-0503-6205

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

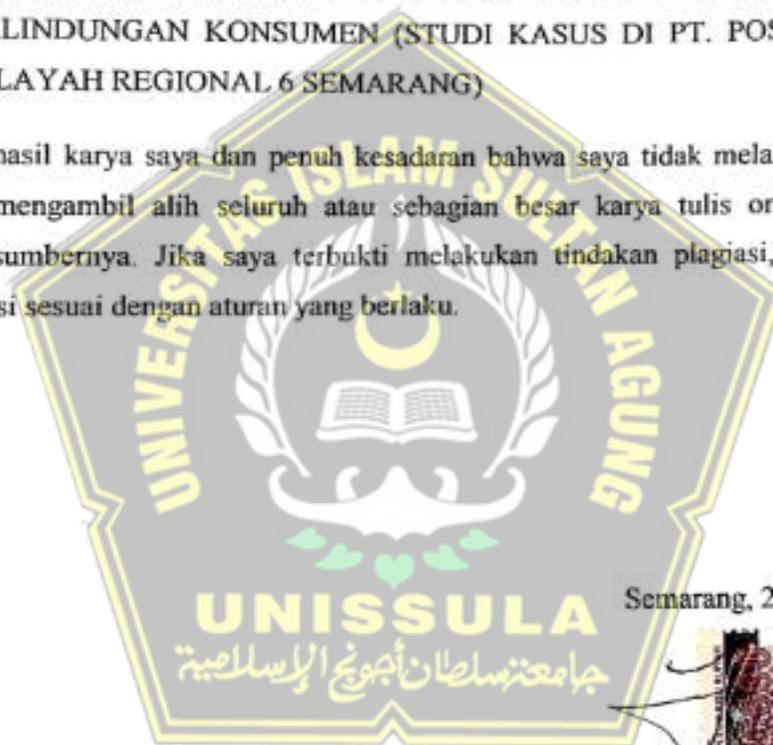
Nama : Revi Febri Kartika

NIM : 30301609763

Dengan ini saya nyatakan bahwa yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANG RUSAK ATAU TERLAMBATNYA BARANG KIRIMAN DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT. POS INDONESIA PERSERO WILAYAH REGIONAL 6 SEMARANG)

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang, 22 Agustus 2021



Revi Febri Kartika

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Revi Febri kartika
NIM	: 30301609763
Program Studi	: Ilmu hukum
Fakultas	: Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS HILANG RUSAK ATAU TERLAMBATNYA BARANG KIRIMAN DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PT. POS INDONESIA PERSERO WILAYAH REGIONAL 6 SEMARANG)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 22 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Revi Febri kartika)

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- *Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah (Imam bin Al Qayim)*
- *Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan :keberanian atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya (LenangManggala)*
- *Jangan jadikan Pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu. Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang (UlilamrirRahman)*
- *Nek wani ojo wedi-wedi nek wedi ojo wani-wani (Kamdi)*

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua, BapakKamdidanIbuEtiRohayati
- Adik tersayang Khusnul Nur Fatikiyah
- Sahabat, saudara, teman-teman dan keluarga besar tersayang
- Almamater Fakultas Hukum UNISSULA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Regional 6 Semarang)”** dengan baik. Shalawat dan salam selalu diberikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kehidupan manusia kepada zaman yang penuh dengan keilmuan.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum Kekhususan Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang (Unissula). Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

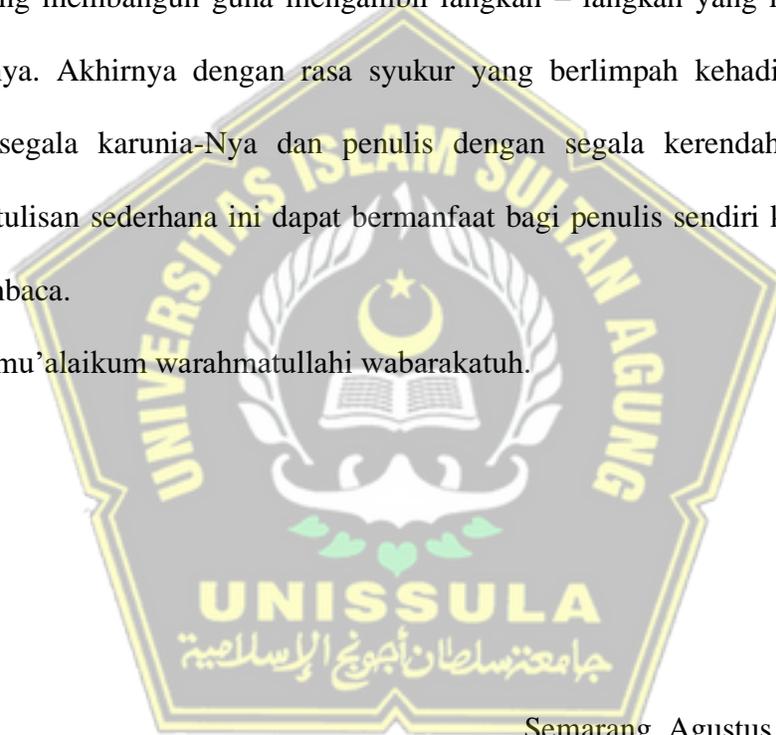
1. Kedua orang tua Bapak Kamdi dan Ibu Eti Rohayati yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan dan do'asejak awal penulisan skripsi ini hingga selesai, serta adik saya Khusnul Nur Fatikiyah yang selalu memberi semangat.
2. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D., Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., AKT., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H, M.H, selaku Wakil dekan I dan Bapak Arpangi, S.H, M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum selaku Ka. Prodi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dr.Lathifah Hanim,S.H,M.Hum, M.Kn., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali yang telah mencurahkan segala waktu dan pikirannya untuk membimbing serta mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan banyak ilmunya, sehingga penulis mendapatkan pengetahuan yang kelak akan penulis gunakan di masa depan.
8. Seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
9. Bapak Umar Faizal, S.H., selaku Manager Hukum dan Managemen Resiko di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang, yang telah membantu lancarnya penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabat tercinta, Doni Pranata, Nungki Kusuma Astuti, Nifira Khoirunnisa, Nurul Inayah, Rina Anjar Sukowati, Nadia Siti Lugihati, Izza Maulidya Farha, Arifaatun, Istiqomah dan Siti Rohmiyati.

11. Teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, keluarga besar, dan para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan dan bantuan – bantuan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya dan sudilah kiranya memberikan saran dan kritik yang membangun guna mengambil langkah – langkah yang lebih baik untuk selanjutnya. Akhirnya dengan rasa syukur yang berlimpah kehadiran Allah SWT dengan segala karunia-Nya dan penulis dengan segala kerendahan hati berdoa semoga tulisan sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya, serta bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Semarang, Agustus 2020

Penulis

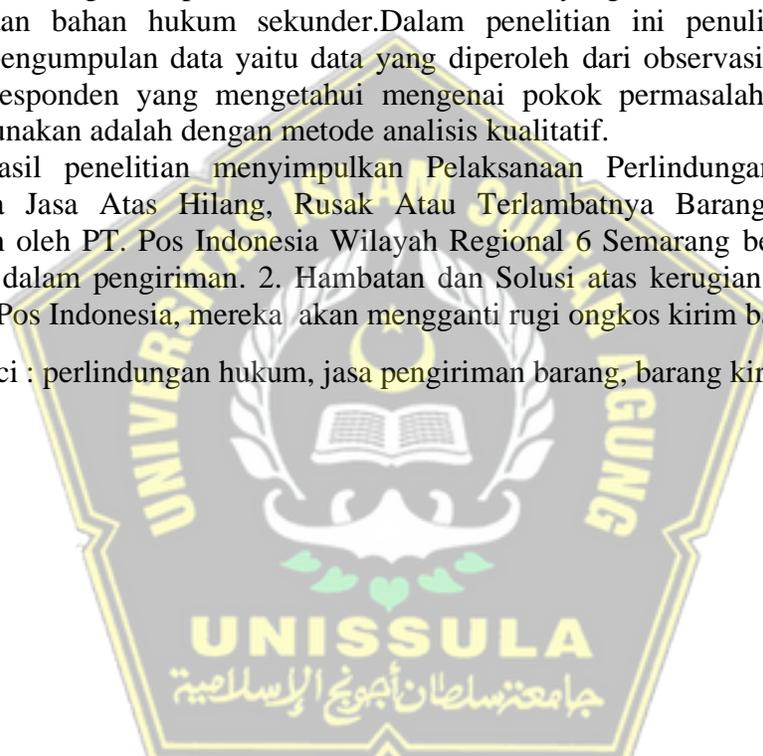
ABSTRAK

Peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum untuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang adalah undang-undang NRI Tahun 1945 KUHPerdara No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang atas hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman ditinjau dari hukum perlindungan konsumen diPT. Pos Indonesia (Persero) wilayah regional 6 semarang.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normative doctrinal yaitu pendekatan yang dikonsepsikan berdasarkan peraturan perundang-undangan.Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer yaitu dari hasil wawancara dengan responden, dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan responden yang mengetahui mengenai pokok permasalahan.Analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Wilayah Regional 6 Semarang berupa aturan dan prosedur dalam pengiriman. 2. Hambatan dan Solusi atas kerugian jika disebabkan oleh PT. Pos Indonesia, mereka akan mengganti rugi ongkos kirim barang tersebut.

Kata kunci : perlindungan hukum, jasa pengiriman barang, barang kiriman.

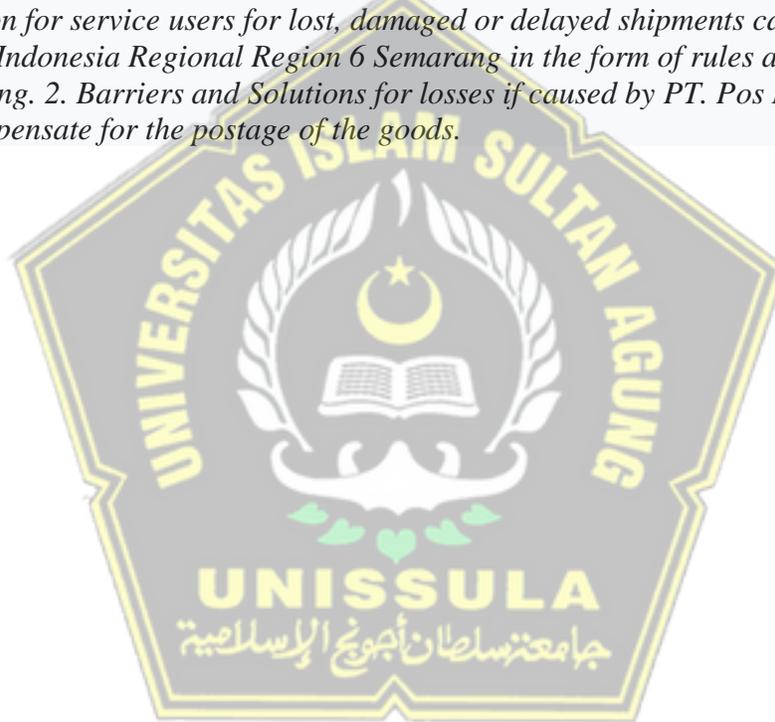


ABSTRACT

The statutory regulations that become the legal basis for legal protection for users of goods delivery services are the Law of the Republic of Indonesia of 1945, KUHPerdata No.8 of 1999 concerning consumer protection. This study aims to determine the implementation of legal protection for users of goods delivery services for lost, damaged or late shipment in terms of consumer protection law at PT. Pos Indonesia (Persero) region 6 semarang.

The approach method used in this research is doctrinal normative, namely an approach that is conceptualized based on statutory regulations. Sources of data in this study are primary data, namely from interviews with respondents, and secondary data consisting of primary and secondary legal materials. In this study the authors used data collection methods, namely data obtained from observations and interviews with respondents who knew about the subject matter. The data analysis used is the qualitative analysis method.

The results of the study concluded that the implementation of legal protection for service users for lost, damaged or delayed shipments carried out by PT. Pos Indonesia Regional Region 6 Semarang in the form of rules and procedures in shipping. 2. Barriers and Solutions for losses if caused by PT. Pos Indonesia, they will compensate for the postage of the goods.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Terminologi.....	8
1. Perlindungan Hukum	9
2. Perlindungan Konsumen.....	9
3. Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	11
4. Perjanjian	12
F. Metode Peneitian.....	13

1. Jenis Penelitian.....	13
2. Metode Pendekatan	14
3. Objek dan Subjek Penelitian	14
4. Sumber Data.....	15
5. Lokasi Penelitian.....	16
6. Teknik Pengumpulan Data.....	16
7. Teknik Analisis Data.....	17
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum	20
1. Pengertian Perlindungan Hukum	20
2. Bentuk Perlindungan Hukum.....	22
B. Tinjauan Tentang Perjanjian	28
1. Pengertian Perjanjian	28
2. Syarat Sah Perjanjian	33
3. Asas-Asas Perjanjian.....	34
4. Unsur-Unsur Perjanjian.....	37
C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	39
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	39
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	43
D. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam	54
E. Tinjauan Tentang Barang	56
1. Pengertian Barang	61

2. Barang Rusak	62
3. Barang Hilang	63
4. Barang Kiriman.....	63

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.....	71
1. Deskripsi PT. Pos Indonesia (Persero).....	71
2. Syarat-Syarat Pengiriman yang telah ditetapkan oleh PT.Pos Indonesia (Persero).....	81
B. Hambatan-Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.....	87
1. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman.....	87
2. Solusi dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.....	88

BAB IV PENUTUP 93

 A. Kesimpulan 93

 B. Saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan umum (*public service*) memang syarat dengan berbagai masalah, apa lagi jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun nonprofit. Sedemikian luas 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 sesuatu hal.¹

Mengingat kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah, menjadikan hukum memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Hal ini pun tidak bisa dipungkiri, sehingga membuka peluang usaha yang sangat besar bagi masyarakat. Adapun salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan pengiriman yang mana ketidak terjangkauannya kebutuhan dalam jarak dekat sehingga membutuhkan berbagai layanan untuk menjunjunnya.

Semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha dalam bidang pelayanan jasa pengiriman membuat setiap pelaku usaha semakin berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumennya sehingga mereka dapat bertahan dalam bidang usaha ini.

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

Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor diluar jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi dari negeri belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya².

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.

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

² Sejarah Pos Indonesia, diakses dari <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12>, pada tanggal 10 September 2019 pukul 20:29

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 dibelakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah dan cenderung menjadi korban dalam transaksi dengan produsen. Oleh karena itu, konsumen haruslah dilindungi. Selaku pengguna barang dan jasa konsumen juga memiliki hak dan kewajiban. Kemudian dari hak dan kewajiban itu dibuatkan aturan untuk melindungi konsumen dari kerugian dan kesewenang-wenangan yang diberikan oleh pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Pasal 1 ayat (1) Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya Undng-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa

menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen terbentuk dari pola hubungan antara beberapa unsur utama yang terkait didalamnya. Hubungan tersebut tercipta dari suatu perikatan bisnis yang menimbulkan akibat hukum. Dalam hukum perlindungan konsumen, pengertian akibat hukum tidak hanya berhenti setelah terjadinya kesepakatan para pihak, melainkan perlu ditindak lanjuti hingga pasca terjadinya kesepakatan tersebut. Artinya, meskipun perikatan bisnis dinyatakan selesai, namun pihak konsumen tetap berhak mendapatkan perlindungan hukum atas penggunaan barang dan atau jasa yang disediakan produsen.

Adapun hak-hak konsumen menurut UU No. 8 tahun 1999 berupa :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan atau jasa 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 keluhannya atas barang dan atau jasa
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan penyidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³

Hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan satu barang milik konsumen saja tetapi beratus-ratus barang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam seharinya keseluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan terjadinya hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman karena kelalaian pelaku usaha.

Pada dasarnya pengangkut bertanggungjawab atas hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman yang diangkut sejak barang kiriman tersebut diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim atau pemilik barang, merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang.

³ Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999, *tentang Perlindungan Konsumen*.

Di dalam tanggungjawab pengangkut atas hilang, rusak atau terlambatnya barang kiriman tersebut diwujudkan melalui pemberian ganti rugi, seperti yang tercantum dalam pasal 472 KUHD sebagaimana yang disebutkan bahwa : “Ganti kerugian yang harus dibayar oleh si pengangkut karena diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian, harus dihitung menurut harganya barang dan jenis beserta keadaan yang sama di tempat penyerahan pada saat barang tadi sedianya harus diserahkannya, dengan dipotong apa yang telah terhemat dalam soal bea, biaya dan upah pengangkutan, karena tidak diserahkannya barang tadi.” Pihak yang bersangkutan dapat mengajukan klaim secara resmi dan tertulis kepada pihak pengangkut dengan dibuktikan dengan dokumen-dokumen yang sah, tetapi biasanya penyelesaian klaim didasarkan pada asas kekeluargaan dan musyawarah. Namun dalam hal ini, juga tidak menutup kemungkinan penggantian ganti rugi dapat berupa perbaikan terhadap barang-barang yang mengalami Hilang, Rusak Atau Terlambatnya barang kiriman sehingga dapat dianggap bahwa pihak pengangkut telah melakukan pembayaran ganti rugi.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti kajian ini dengan judul skripsi “ Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang).

2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang?
2. Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang?

3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas, maka tujuan penulisan proposal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Tentang pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

4. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan segi kegunaan praktis, yaitu:

- a. Kegunaan teoritis.
 1. Bahan kajian mahasiswa dalam menambah wawasan khususnya dalam perlindungan konsumen dan jasa pengiriman barang.
 2. Sebagai salah satu bentuk penambahan literatur tentang pengiriman barang dan perlindungan hukum didalamnya.
- b. Kegunaan praktis, hasil penelitian dapat digunakan untuk :
 1. Sebagai masukan bagi pemerintah dan praktisi hukum dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memutuskan, menganalisis serta menyelesaikan perkara yang dihadapi dalam bidang pengiriman barang.
 2. Sebagai suatu bentuk sumbangan, pemikiran dan masukan kepada para pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas tentang hak-hak yang dimiliki mereka apabila dirugikan oleh pihak penyelenggara kegiatan jasa pengiriman barang.

5. TERMINOLOGI

Untuk menghindari kesalah pahaman pembaca, serta untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai konsep yang dibahas, berikut ini penulis akan menjelaskan istilah yang digunakan dalam judul proposal ini :

1. Secara Konseptual

1. Perlindungan Hukum

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.

2. 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 dalam 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 mengadakan adanya kehilangan atas barang dan/atau dokumen kiriman mereka.

Pelaksanaan pengiriman barang tidak terlepas dari resiko baik yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan manusia. Resiko yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak pengiriman untuk bertanggungjawab.

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

Pasal 1365 KUHPerdara 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 itu adalah setiap orang yang dirugikan oleh peristiwa atau 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.

3. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Konflik, sengketa, pelanggaran atau pertikaian antara atau terkait dua individu atau lebih dewasa ini telah dan akan terus menjadi fenomena biasa dalam masyarakat. Situasi itu akan semakin merepotkan dunia hukum dan peradilan apabila semua konflik, sengketa atau pertikaian itu diproses secara hukum oleh peradilan. Dalam kaitan itu diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang tidak membuat masyarakat tergantung pada dunia hukum yang kepastiannya terbatas, namun tetap dapat menghadirkan rasa keadilan dan penyelesaian masalah. Mekanisme tersebut sebenarnya telah memiliki dasar hukum dan telah memiliki preseden serta pernah dipraktikkan di Indonesia meskipun jarang disadari.

Alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud yaitu :

- a. Negosiasi yaitu penyelesaian sengketa ini diselesaikan oleh para pihak melalui pertemuan (tatap muka) secara sukarela dan langsung apabila tercapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam kesepakatan secara tertulis yang dibuat oleh para pihak sendiri.
- b. Mediasi yaitu penyelesaian sengketa dengan cara meminta bantuan lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
- c. Konsiliasi adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai permufakatan atau perdamaian di luar pengadilan. Dengan demikian, konsiliasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang melibatkan seorang pihak ketiga, dimana pihak ketiga yang

diikut sertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seseorang yang secara professional dan sudah dapat dibuktikan kendalanya.

4. Perjanjian

Pengertian menurut Pasal 1313 KUHPerdara dinyatakan bahwa suatu perjanjian adalah : “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Namun demikian rumusan Pasal 1313 KUHPerdara tersebut tampaknya kurang lengkap, karena yang mengikatkan diri dalam perjanjian hanya salah satu pihak saja, padahal yang sering kali dijumpai adalah perjanjian dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri satu sama lain, para pihak saling mengikatkan diri sehingga mempunyai hak dan kewajiban yang bertimbal balik, oleh sebab itu rumusan dari pasal tersebut seharusnya ditambah atau saling mengikatkan dirinya satu sama lain.

Pada intinya, perjanjian ini menimbulkan perikatan diantara para pihak, dengan demikian terlihat adanya hubungan antara perjanjian dengan perikatan sebagai suatu hubungan sebab akibat (causalitas). Perjanjian sering pula diistilahkan dengan persetujuan, hal ini demikian disebabkan karena penekanan terhadap adanya unsur persetujuan para pihak untuk melahirkan hubungan hukum diantara para pihak.

Dari uraian tentang pengertian perjanjian diatas, kiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam suatu perjanjian sekurang-kurangnya

terdapat dua pihak, dimana pihak-pihak tersebut saling bersepakat untuk melahirkan hubungan hukum diantara mereka.

6. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk menemukan data dengan tujuan tertentu.⁴ Dengan begitu metode penelitian dapat diartikan juga sebagai materi penelitian untuk mendapatkan pengertian yang lebih menjurus mengenai hal yang akan di kaji.

Dengan pengertian diatas, penulis memerlukan adanya metode penelitian untuk dapat mengetahui analisa persoalan yang telah di rumuskan pada rumusan masalah, yaitu:

1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan proposal penelitian ini agar dapat memenuhi kriteria sebagai tulisan ilmiah, maka diperlukan data-data yang relevan dari proposal penelitian ini. Dalam proposal penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris ini dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh ditempat penelitian. Yaitu dengan melakukan pengamatan, observasi secara langsung terhadap perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum pengguna jasa pengiriman barang atas rusak atau hilangnya barang kiriman. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian pustaka (*library*

³ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1986).

research) dengan mengkaji dan meneliti berbagai dokumen atau literature yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Metode Pendekatan

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif doktrinal. Normatif doktrinal adalah pendekatan yang dikonsepsikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Data yang diperlukan lebih mengutamakan pada pengguna data sekunder walaupun menggunakan data primer hanya sebagai data pendukung dari data sekunder. Menurut Soerjono Soekanto Undang-Undang adalah sebagai sarana untuk semaksimal mungkin dapat mencapai kesejahteraan spiritual dan material baik masyarakat maupun individu sehingga ada kesesuaian antara Undang-Undang dengan realitas yang ada.

3. Objek dan Subjek Penelitian

- a. Objek penelitian adalah perlindungan hukum kantor pos terhadap hilang atau rusaknya barang pengiriman.
- b. Subjek penelitian
 - a. Lembaga konsumen
 - b. Konsumen kantor pos yang kehilangan atau kerusakan

4. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat, data ini dapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara. Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian yang dapat berupa hasil wawancara dan/atau angket (*field research*).

2. Data Sekunder

Jenis data sekunder atau data kepustakaan atau bahan hukum, dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa hukum itu berupa berbagai literature.

a. Bahan Hukum Primer

Berupa bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari Undang-Undang NRI Tahun 1945 KUHPerdara No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan KUHPerdara.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, meliputi rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan

yang didapat dari buku-buku karangan para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang didapat dari buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

5. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang, yaitu di Jl. Sisingamangaraja No. 45, Wonotingal, Kec. Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah.

6. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Observasi, adalah pengamatan secara langsung, dalam artian mengamati secara langsung objek yang akan diteliti oleh peneliti untuk mendapatkan data atau fakta dilapangan. Observasi ini di Kantor Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.
- 2) Wawancara, merupakan salah satu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberi daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab.
- 3) Dokumen, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Bentuknya berupa pengumpulan peraturan perundang-undangan dan dokumen-dokumen perjanjian bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan menguraikan, membahas, menafsirkan, temuan-temuan penelitian dengan perspektif atau sudut pandang tertentu baik yang disajikan dalam bentuk narasi untuk data kualitatif maupun dalam bentuk table untuk data kuantitatif.

Data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, yaitu mengelompokkan data yang diperoleh dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian, yang kemudian dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti berdasarkan kualitas serta kebenarannya, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran dan penjelasan tentang kenyataan yang sebenarnya, guna untuk menjawab permasalahan.

7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembahasan penulisan skripsi ini akan disusun dalam 4 (empat) bab yaitu: Bab I, Bab II, Bab III, dan Bab IV, kemudian bab-bab tersebut diuraikan menjadi sub-sub bab yang diperlukan. Sistematika penulisan selengkapnya dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode pendekatan, sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Adapun tinjauan pustaka terdiri dari : Tinjauan umum perlindungan hukum konsumen, dalam bab ini digunakan untuk membahas beberapa hal diantaranya pengertian perjanjian, syarat sahnya Perjanjian, asas-asas umum hukum perjanjian, unsur-unsur perjanjian, pengertian dan tinjauan hukum konsumen, hukum perlindungan konsumen dalam perspektif Islam, asas-asas perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, pengertian barang rusak, hilang dan barang kiriman.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan yang berisi pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang dan hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen Di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini adalah bab terakhir dalam penulisan skripsi ini. Berisi kesimpulan dari hasil analisis data dan saran yang dipandang perlu oleh penulis berdasarkan pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1) Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata, yaitu perlindungan dan hukum. Kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) yang melindungi.⁵ Sedangkan istilah hukum menurut Soedikno Mertokusumo ialah keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.⁶

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷ Perlindungan hukum merupakan 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.⁸

⁵ <http://www.prasko.com/2011/02/pengertian-perlindungan-hukum> diunduh pada 10 Januari 2018 pukul 19.00 WIB.

⁶ Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta: Liberty. Hlm. 40.

⁷ Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya. Hlm.74.

⁸ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu. Hlm. 25.

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah berbagai macam upaya hukum yang diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai macam ancaman dari pihak manapun.⁹

Menurut Muktie A. Fadjar, perlindungan hukum merupakan penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang akan dan telah diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum di dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum, manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁰

Menurut Setiono, perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹¹

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-

⁹ CST Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. Hlm. 102.

¹⁰ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diunduh pada 10 Januari 2018 pukul 19.49 WIB.

¹¹ Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Hlm. 3.

kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.¹²

Perlindungan hukum merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada sanksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban sebagai bagian dari perlindungan masyarakat dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, yaitu melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum. Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, serta baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum dilihat sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹³

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang dilindungi subyeksubyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam

¹² Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Hlm. 14.

¹³ <http://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum> diunduh pada tanggal 10 Desember 2017 pukul 22.00 WIB.

peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan suatu batasan dalam melakukan suatu kewajiban.¹⁴

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 lebih bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.¹⁵

2. Perlindungan Hukum Represif

Merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran hukum.¹²

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan 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 karena menurut sejarah dari barat,

¹⁴ Muchsin, *Op Cit*, Hlm. 20.

¹⁵ Philipus M. Hadjon, *Op Cit*, Hlm. 30. ¹²Muchsin, *Loc Cit*.

lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. 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 negara hukum.¹⁶

Perlindungan hukum bertujuan untuk mencari keadilan. Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan hukum positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realita di masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) di dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), dan bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur, yaitu:

- a. Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*)
- b. Kemanfaatan Hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c. Keadilan Hukum (*Gerechtigkeit*)

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *Loc Cit.*

d. Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)¹⁷

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum, serta isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etnis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi dan menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.¹⁵

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Dan agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung aman, damai dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum. Penegakkan hukum menghendaki kepastian hukum, kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisiable* terhadap tindakan kesewenang-wenangan. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan tertib, aman dan damai. Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan penegakkan hukum. Hukum adalah untuk manusia maka pelaksanaan hukum harus memberi manfaat, kegunaan bagi masyarakat dan jangan sampai hukum yang dilaksanakan dapat menimbulkan keresahan di dalam masyarakat itu sendiri. Masyarakat yang mendapat perlakuan baik dan benar akan mewujudkan

¹⁷ Ishaq, 2009, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 43. ¹⁵*Ibid*, Hlm. 44.

keadaan yang tentram. Hukum dapat melindungi hak dan kewajiban setiap individu dalam kenyataan yang senyatanya, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan terwujud tujuan hukum secara umum yaitu ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran dan keadilan.

Aturan hukum baik berupa hukum tertulis (undang-undang) maupun hukum tidak tertulis, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.¹⁸

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana. Hlm. 157-158.

dalam arti tidak menimbulkan keragu-raguan (multitafsir) dan logis dalam arti ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma atau distorsi norma.

Peran pemerintah dan pengadilan dalam menjaga kepastian hukum sangat penting. Pemerintah tidak boleh menerbitkan aturan pelaksanaan yang tidak diatur oleh undang-undang atau bertentangan dengan undang-undang. Apabila hal itu terjadi, pengadilan harus menyatakan bahwa peraturan demikian batal demi hukum, artinya dianggap tidak pernah ada sehingga akibat yang terjadi karena adanya peraturan itu harus dipulihkan seperti sediakala. Akan tetapi, apabila pemerintah tetap tidak mau mencabut aturan yang telah dinyatakan batal itu, hal itu bakal berubah menjadi masalah politik antara pemerintah dan pembentuk undang-undang. Yang lebih parah lagi apabila lembaga perwakilan rakyat sebagai pembentuk undang-undang tidak mempersoalkan keengganan pemerintah mencabut aturan yang dinyatakan batal oleh pengadilan tersebut. Sudah barang tentu hal semacam itu tidak memberikan kepastian hukum dan akibatnya hukum tidak mempunyai daya prediktibilitas.¹⁹

¹⁹ *Ibid*, Hlm. 159-160.

2) Tinjauan Tentang Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Perjanjian atau persetujuan batasannya diatur dalam Pasal 1313

KUH Perdata :

“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Mengenai batasan tersebut ternyata para sarjana hukum perdata umumnya berpendapat bahwa batasan atau pengertian atau definisi atau dapat juga disebut rumusan perjanjian yang terdapat di dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata menunjukkan kurang – lengkapnya dan bahkan dikatakan terlalu luas banyak mengandung kelemahan – kelemahan.

Adapun kelemahan – kelemahan tersebut dapatlah diperinci :

1. Hanya menyangkut perjanjian sepihak saja.

Dikatakan menyangkut perjanjian sepihak saja dapat diketahui dari rumusan “satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya” kata “mengikatkan” merupakan kata kerja yang sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak.

Sedangkan maksud yang terkandung dari batasan dalam pasal tersebut sebagai suatu perjanjian mengikatkan diri dari kedua belah pihak, sehingga nampak kekurangannya, di mana setidaknya – tidaknya perlu adanya rumusan “saling mengikat diri”.

Jadi jelas nampak adanya konsensus/kesepakatan antara kedua belah pihak yang membuat perjanjian.

2. Kata perbuatan mencakup juga perbuatan tanpa konsensus/kesepakatan.

Dalam pengertian perbuatan orang dapat mengartikan juga termasuk juga perbuatan :

- a. Melaksanakan tugas tanpa kuasa.
- b. Perbuatan melawan hukum.

Dua perbuatan tersebut di atas merupakan tindakan/perbuatan yang tidak mengandung adanya konsensus atau tidak adanya kesepakatan, tetapi berdasar Undang – Undang.

Juga perbuatan itu sendiri pengertiannya sangat luas, karena sebetulnya maksud perbuatan yang ada dalam rumusan tersebut adalah perbuatan hukum, bukan perbuatan biasa.

- 1) Pengertian perjanjian terlalu luas.

Untuk pengertian perjanjian di sini dapat diartikan juga pengertian perjanjian yang mencakup melangsungkan perkawinan, perjanjian kawin (janji kawin). Padahal perkawinan sendiri sudah diatur tersendiri dalam hukum keluarga, yang menyangkut hubungan lahir batin. Sedang yang dimaksudkan perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata adalah hubungan antara debitur dan kreditur terletak dalam lapangan harta kekayaan saja selebihnya tidak. Jadi yang dimaksud perjanjian kebendaan saja bukan perjanjian personal.

2) Tanpa menyebut tujuan.

Dalam perumusan pasal itu tidak disebutkan apa tujuan untuk mengadakan perjanjian sehingga pihak – pihak yang mengikatkan diri itu tidak jelas apa maksudnya mengikatkan diri itu.

Atas dasar beberapa alasan tersebut yang dikemukakan di atas, maka perlu dirumuskan kembali apa yang dimaksud dengan perjanjian, yang merupakan kesepakatan dari kedua belah pihak, sehingga dapat mencerminkan apa yang dimaksud perjanjian itu adalah :

“Suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan”.

Selanjutnya untuk adanya suatu perjanjian dapat diwujudkan dalam dua bentuk yaitu perjanjian yang dilakukan dengan tertulis dan perjanjian yang dilakukan cukup secara lisan, secara tertulis dapat dengan akta otentik dan dapat pula akta di bawah tangan.

Untuk kedua bentuk tersebut sama kekuatannya dalam arti sama kedudukannya untuk dapat dilaksanakan oleh para pihak. Hanya saja bila perjanjian dibuat dengan tertulis dapat dengan mudah dipakai sebagai alat bukti bila sampai terjadi persengketaan. Bila secara lisan sampai terjadi perselisihan, akan dipakai sebagai alat pembuktian lebih sulit, di samping harus dapat menunjukkan saksi – saksi, juga itikad baik pihak – pihak diharapkan.

Apabila kembali memperhatikan perumusan perjanjian, dapatlah disimpulkan unsur perjanjian meliputi sebagai berikut :

1. Adanya pihak – pihak sedikitnya dua orang

Pihak – pihak yang ada di dalam perjanjian ini disebut sebagai subyek perjanjian. Subyek perjanjian dapat berupa manusia pribadi atau juga badan hukum.

Subyek perjanjian harus mampu atau wenang, untuk melakukan perbuatan hukum seperti yang ditetapkan dalam undang – undang. Subyek hukum dapat dalam kedudukan pasif atau sebagai debitur atau dalam kedudukan yang aktif atau sebagai kreditur.

2. Adanya persetujuan antara pihak – pihak tersebut

Persetujuan di sini bersifat tetap, dalam arti bukan baru dalam taraf berunding. Perundingan itu sendiri adalah merupakan tindakan – tindakan pendahuluan untuk menuju kepada adanya persetujuan. Realisasi dari persetujuan dapat ditunjukkan adanya penerimaan dari salah satu pihak atas tawaran dari pihak lainnya, dan pada umumnya mengenai syarat yang ada dalam perjanjian mengenai obyek dari perjanjian itu sendiri.

Dengan disetujuinya oleh masing – masing pihak tentang syarat dan obyek perjanjian itu, maka timbulah persetujuan; dan persetujuan ini merupakan salah satu syarat untuk sahnya perjanjian.

3. Adanya tujuan yang akan dicapai

Tujuan mengadakan perjanjian terutama guna memenuhi kebutuhan pihak – pihak, dan kebutuhan tersebut hanya dapat dipenuhi jika mengadakan perjanjian dengan pihak lain.

Adapun tujuan dari perjanjian itu sendiri haruslah memenuhi syarat sesuai rambu – rambu pembatasan kebebasan berkontrak yaitu :

- a. Tidak boleh dilarang undang – undang
- b. Tidak bertentangan dengan kesusilaan
- c. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum

4. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan

Bila telah ada persetujuan, maka dengan sendirinya akan timbul suatu kewajiban untuk melaksanakannya.

Pelaksanaannya di sini tentu saja dapat diwujudkan suatu prestasi yang meliputi :

- a Untuk memberi sesuatu
- b Untuk berbuat sesuatu
- c Untuk tidak berbuat sesuatu

Yang kesemuanya itu harus dipenuhi oleh pihak – pihak, sesuai apa yang diperjanjikan.

5. Adanya bentuk tertentu, baik lisan maupun tulisan

Dalam suatu perjanjian bentuk itu sangat penting, karena ada ketentuan undang – undang bahwa dengan bentuk tertentu, maka

suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan sebagai bukti. Bentuk tertentu di sini biasanya dalam bentuk akta, namun demikian tidak menutup kemungkinan bentuk perjanjian secara lisan, dan biasanya perjanjian bentuk lisan/cara lisan terhadap perikatan murni.

6. Adanya syarat tertentu, sebagai isi perjanjian

Mengenai syarat tertentu ini sebenarnya sebagai isi dari perjanjian, karena dengan syarat – syarat itulah dapat diketahui adanya hak dan kewajiban dari pihak – pihak.

Biasanya syarat ini dapat kita bedakan syarat pokok dan syarat tambahan²⁰.

b. Syarat sahnya perjanjian

Meskipun hukum perjanjian menganut sistim terbuka, orang bebas untuk mengadakan perjanjian tidak terikat pada ketentuan – ketentuan yang telah ada, namun syarat sahnya perjanjian yang dikehendaki itu haruslah dipenuhi agar berlakunya perjanjian tanpa cela²¹.

Disebutkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat :

²⁰ Dr. Achmad Busro, SH., M.Hum., *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Pohon Cahaya, Yogyakarta, 2011, hlm 70

²¹ *Ibid*, hlm 80

a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Untuk adanya perjanjian dalam arti sah berlakunya, unsur kesepakatan atau kehendak para pihak mempunyai arti penting.

Akan tetapi untuk dapat menentukan saat kapan terjadinya persesuaian kehendak para pihak tidaklah mudah, karena mungkin para pihak tempatnya saling berjauhan antara satu kota dengan kota lain, bahkan mungkin antar negara.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Mengenai kecakapan untuk membuat suatu perikatan dapat dilihat Pasal 1329 KUH Perdata yang menyebutkan :

“Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan – perikatan, jika oleh Undang – Undang tidak dinyatakan tak cakap.”

Memperhatikan pasal tersebut di atas setidak – tidaknya dapat dirumuskan bahwa mereka dinyatakan cakap :

- A. Mereka yang telah dewasa
- B. Sehat akal pikirannya
- C. Tidak dilarang atau dibatasi oleh undang – undang dalam melakukan perbuatan hukum baik pribadi maupun badan hukum
- D. Meskipun belum memenuhi persyaratan umur kedewasaan tetapi sudah kawin

Kriteria mereka yang tak cakap membuat suatu perjanjian menurut Pasal 1330 KUH Perdata :

Tak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah :

- 1) Orang – orang yang belum dewasa

- 2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- 3) Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

c. Suatu hal tertentu

Pengertian suatu hal tertentu adalah obyek dari perikatan yang menjadi kewajiban dari para pihak dalam arti prestasi. Prestasi itu harus tertentu atau dapat ditentukan, sedangkan untuk dapat mengatakan tertentu dan dapat ditentukan harus ada jenis dari prestasi itu sendiri yang selanjutnya dapat ditentukan berapa jumlahnya. Tertentu di sini harus obyek yang dalam perdagangan, karena benda di luar perdagangan tidak dapat dijadikan obyek perikatan.

Obyek perikatan dapat benda berwujud maupun benda yang tidak berwujud seperti perjanjian prestasinya berupa jasa dalam perjanjian perburuhan, pertanggungan, pemberian kuasa.

d. Suatu sebab yang halal

Pengertian sebab di sini ialah tujuan dari pada perjanjian, apa yang menjadi isi, kehendak dibuatnya suatu perjanjian. Sebab dalam jual beli pihak penjual mendapatkan uang, sedangkan pihak pembeli mendapatkan barang²².

²² *Ibid*, hlm 92

c. Asas – asas perjanjian

Hukum perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak – pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut antara lain²³ :

1 Asas Kebebasan Berkontrak

Mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam undang – undang asalkan tidak bertentangan dengan undang – undang, ketertiban umum dan kesusilaan²⁴.

2 Asas Pelengkap

Mengandung arti bahwa ketentuan undang – undang boleh tidak diikuti oleh para pihak dan membuat ketentuan sendiri. Apabila dalam perjanjian mereka tidak ditentukan lain maka berlakulah ketentuan undang – undang. Asas ini hanya mengenai hak dan kewajiban pihak – pihak saja.

3 Asas Konsensual

Mengandung arti bahwa perjanjian itu terjadi sejak tercapai kata sepakat (konsensus) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat itu perjanjian mengikat dan mempunyai akibat hukum.

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti Bandung , 2000, hlm 225

²⁴ Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm 46

4 Asas Obligatoir

Mengandung arti bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak – pihak itu baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik. Hak milik dapat berpindah apabila dilakukan dengan perjanjian yang bersifat kebendaan (*overeenkomst*) yaitu melalui penyerahan barang (*levering*).

d. Unsur unsur perjanjian

Dari berbagai pengertian perjanjian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa suatu perjanjian terdiri dari beberapa unsur, yaitu :

- i. Kata sepakat dari dua pihak atau lebih
- ii. Kata sepakat yang tercapai harus bergantung kepada para pihak
- iii. Keinginan atau tujuan para pihak untuk timbulnya akibat hukum
- iv. Akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban yang lain atau timbal balik
- v. Dibuat dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan²⁵

Memahami unsur-unsur perjanjian sangat penting agar kita dapat mengetahui dengan pasti apakah yang kita hadapi termasuk perjanjian atau bukan. Berikut ini penjelasan dari tiap unsur perjanjian tersebut:

a Kata sepakat dari dua pihak atau lebih

Dalam hal ini kata sepakat dapat dimaknakan sebagai pernyataan kehendak. Suatu perjanjian hanya akan terjadi apabila

²⁵ Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya, 2010, Hlm 5.

terdapat dua pihak atau lebih yang saling menyatakan kehendak untuk berbuat sesuatu. Inilah yang menjadi perbedaan pokok antara perjanjian dengan perbuatan hukum sepihak. Pada perbuatan hukum sepihak pernyataan kehendak hanya berasal dari satu pihak. Sehingga perbuatan hukum sepihak, seperti membuat surat wasiat dan mengakui anak luar kawin tidak termasuk dalam perjanjian²⁶.

b Kata sepakat yang tercapai harus bergantung kepada para pihak

Kehendak dari para pihak saja tidak cukup untuk melahirkan suatu perjanjian. Kehendak tersebut harus dinyatakan. Sehingga setelah para pihak saling menyatakan kehendaknya dan terdapat kesepakatan diantara para pihak, terbentuklah suatu perjanjian diantara mereka²⁷.

c Keinginan atau tujuan para pihak untuk timbulnya akibat hukum

Suatu janji atau pernyataan kehendak tidak selamanya menimbulkan akibat hukum. Terkadang suatu pernyataan kehendak hanya menimbulkan kewajiban social atau kesusilaan. Misalnya janji diantara beberapa orang untuk menonton bioskop. Apabila salah satu diantara mereka tidak dapat menepati janjinya untuk hadir dibioskop, maka tidak dapat digugat dihadapan pengadilan²⁸.

d Akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban yang lain atau timbal balik

²⁶ *Ibid* Hlm 5-7.

²⁷ *Ibid* Hlm 7-9.

²⁸ *Ibid* Hlm 9-10.

Akibat hukum yang terjadi adalah untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban terhadap pihak yang lainnya atau bersifat timbal balik. Yang perlu diperhatikan adalah akibat hukum dari suatu perjanjian hanya berlaku bagi para pihak dan tidak boleh merugikan pihak ketiga (Pasal 1340 KUHPerdara)²⁹.

e Dibuat dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan

Pada umumnya para pihak bebas menentukan bentuk perjanjian. Namun dalam beberapa perjanjian tertentu undang-undang telah menentukan bentuk yang harus dipenuhi. Misalnya untuk pendirian perseroan terbatas harus dibuat dengan akta notaris³⁰.

3) Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni consumer, atau dalam bahasa Belanda “consument”, “konsument”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan pemakai atau pembutuh. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

²⁹ *Ibid* Hlm 10-11.

³⁰ *Ibid* Hlm 11-13.

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³¹

Pengertian “konsumen” yang dimaksud di dalam UUPK sebagaimana dijelaskan pada Penjelasan Pasal 1 angka 2 yakni, di dalam 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 suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.

Hukum Perlindungan Konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan kaidah tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur hubungan pembagian hak dan kewajiban antara konsumen, produsen (pelaku usaha) maupun negara yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa dalam untuk kepentingan masing-masing pihak dengan adil. Hukum menyediakan perangkat yang sedemikian rupa untuk melindungi kepentingan konsumen yang lemah yang dalam hal ini diharapkan institusi yang dimiliki oleh hukum dapat memberikan keadilan bagi konsumen yang tercederai hak-haknya atau diganggu oleh pihak lain. Maka dari itu sesungguhnya batasan antara Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen tersebut tidak ada. Karena pada

³¹ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 1

hakikatnya adalah sama, titik tekannya adalah konsumen dan kepentingan konsumen yang hendak dilindungi.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung secara normal, damai, tetapi dapat terjadi juga karena pelanggaran hukum. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Melalui penegakan hukum inilah hukum menjadikan kenyataan. Dalam menegakkan hukum ada tiga unsur yang selalu diperhatikan yaitu: kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmässigkeit*), dan keadilan (*gerechtigkeit*).

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU PK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³²

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (Inggris Amerika), atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Konsumen dapat berupa:

1. Pemakai barang hasil produksi;
2. Penerima pesan iklan;
3. Pemakai jasa (pelanggan).

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan

³² Pasal 3 UU PK.

Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa;
- 3) Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- 5) Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- 6) Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
- 9) Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan.

2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

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. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

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

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam setiap undang-undang yang dibuat oleh pembentuk undang-undang dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari terbitnya undang-undang tersebut. Asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas atau fondasi dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang tersebut dan peraturan pelaksanaannya. Bellefroid mengatakan bahwa

sistem hukum adalah keseluruhan aturan hukum yang disusun secara terpadu berdasarkan atas asas-asas tertentu³³. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem hukum adalah kumpulan asas-asas yang terpadu, yang merupakan landasan, di atas mana dibangun tertib hukum. Asas-asas ini diperoleh melalui konstruksi yuridis, yaitu dengan menganalisis (mengolah) data-data yang sifatnya nyata (konkrit) untuk kemudian mengambil sifat-sifatnya yang umum (kolektif) atau abstrak di mana proses ini dapat juga dikatakan mengabstraksi³⁴. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo³⁵:

“ ... bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan 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 diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut”.

³³ Mr. J.H.P, *Inleiding tot de Rechtswetenschap in Nederland*, zevende druk, Dekker & van de Vegt NV, Nijmegen Utrecht, 1952, p. 14.

³⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Mencari Sistem Hukum Nasional*, Cetakan ke-2, Proyek Penulisan Karya Ilmiah Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia Bekerjasama dengan Alumni, Bandung, 1997, hlm. 15.

³⁵ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1996, hlm. 5-6.

Pertimbangan dibentuknya UU PK di antaranya adalah³⁶:

1. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945
2. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen
3. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar
4. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.
5. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai.
6. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan

³⁶ Periksa Ketentuan Menimbang UU PK.

keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

7. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen

Dalam Pasal 2 UU PK terdapat sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum³⁷. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Asas manfaat³⁸ dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan³⁹ dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan⁴⁰ dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dalam arti materiil dan spiritual.

³⁷ Pasal 2 UUPK.

³⁸ Poin 1 Penjelasan Pasal 2 UUPK.

³⁹ Poin 2 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁴⁰ Poin 3 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁶² Poin 4 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

4. Asas keamanan dan kesehatan konsumen⁶² dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum⁴¹ dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Janus Sidabalok⁴² memberikan penjabaran dari asas-asas tersebut sebagai berikut:

- a. Asas manfaat ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, pelaku usaha dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.
- b. Asas keadilan ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

⁴¹ Poin 5 Penjelasan Pasal 2 UU PK.

⁴² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 31-33.

- c. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya.
- d. Asas keamanan dan kenyamanan konsumen menghendaki ada jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.
- e. Asas kepastian hukum ini mengharapkan undang-undang perlindungan konsumen yang menyangkut hak dan kewajiban harus dapat diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang perlindungan sesuai dengan bunyinya.

Perlindungan konsumen bertujuan⁴³:

- a meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

⁴³ Pasal 3 UU PK.

- d menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4) Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Di dalam hukum Islam, perlindungan terhadap hak-hak konsumen muncul saat sebelum, ketika terjadi proses jual-beli (akad) maupun setelah jual beli terhadap barang dan/atau yang terjadi antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen. Menurut Muhammad dan Alimin⁴⁴, sebenarnya dalam muamalah sangat sarat dengan perlindungan konsumen. Hal ini dapat dijadikan sebagai sumber hukum untuk perlindungan konsumen kontemporer. Untuk melindungi konsumen, maka dalam fikih Islam dikenal berbagai perangkat istilah hukum, seperti pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli mengandung tipuan), pemberlakuan hak *khiyar* (hak melangsungkan atau membatalkan transaksi karena sebuah alasan yang dapat diterima), beberapa hal yang merusak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya

⁴⁴ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 134.

persesuaian dalam jenis dan sifat barang), *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja), dan lainnya.

Hukum Islam melindungi konsumen di mana Islam tidak mengenal kapitalisme klasik yang menjelaskan pembeli harus berhati-hati, tidak pula pelaku usaha yang berhati-hati. Akan tetapi dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan (*al-ta'adul*) atau ekuilibrium yang mana antara penjual dan pembeli harus berhati-hati sesuai dengan teori perjanjian dalam Islam⁴⁵. Dalam muamalah⁴⁶, terdapat prinsip-prinsip yang harus dipenuhi. Setiap jual beli dapat dikatakan sah apabila rukun dan syarat akad terpenuhi. Salah satu rukun akad adalah adanya *ijāb* dan *qābul* baik itu melalui ucapan, utusan, dan tulisan, isyarat, secara diam-diam, dan dengan diam semata. Suatu akad tidak sah apabila adanya cacat kehendak. Cacat kehendak ini menurut Hukum Islam meliputi: paksaan, penipuan, kekhilafan, dan ketidakseimbangan prestasi.

Jual beli (*al-bay'*) secara bahasa merupakan mashdar dari kata *ba'a-yabi'u* , diucapkan (*ba'a-yabi'u*) bermakna memiliki dan membeli. Begitu juga kata *syaray* mengandung 2 (dua) makna tersebut. Hukum asal jual beli adalah halal berdasarkan QS. Al Baqarah 2: 275 yang artinya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka

⁴⁵ Muhammad, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Malang Press, Malang, 2007, hlm. 204.

⁴⁶ Menurut Abdullah As-Sattar sebagaimana dikutip oleh Nasroen Harun, muamalah berasal dari kata *mu'amalah* yang secara etimologi sama dan semakna dengan *mufa'alah*, saling berbuat. Secara terminologi didefinisikan sebagai hukum-hukum yang berkaitan dengan tindakan hukum manusia dalam persoalan kehidupan. Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Gema Media Pustaka, Jakarta, 2007, hlm. vii.

berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Al Hadits menerangkan keutamaan jual beli yang artinya yaitu⁴⁷: “Nabi Muhammad SAW pernah ditanya: “Pekerjaan apakah yang paling baik?” Nabi menjawab: “Pekerjaan seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang terpuji” (HR. Al-Bazzar, sahih menurut Al-Hakim).

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul. Melalui perdagangan, praktik-praktik bisnis yang dijalankan oleh Nabi Muhammad SAW telah menampakkan sifat-sifat yang sangat dibutuhkan oleh siapapun di dalam berdagang/berbisnis bahkan lebih dari itu dalam segala aspek kehidupan. Kejujuran, keadilan dan integritas Nabi Muhammad SAW tidak diragukan lagi terutama kemampuan beliau dalam berbisnis.

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapat perhatian besar dalam Islam sebagaimana diatur di dalam Al-Quran

⁴⁷ Hadits riwayat Ibnu Majah dan Al-Hakim dari Rafi’ah bin Rafi, diriwayatkan oleh Al Bazzar, dan dihukumi shahih oleh Al-Hakim. Dalam Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughu al-Maram*, Kitab al-Buyu’, Dar Al-Kutub Al-Islamiyah, Jakarta, 2002, hlm. 196 sebagaimana dikutip dari Didin Sumasyhari, *Perlindungan Konsumen E-Commerce pada lazada.co.id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Hukum Positif*, Skripsi, Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, Surakarta, 2016, hlm. 18.

dan Hadits karena pada hakikatnya aspek yang diatur adalah manusia, dan konsumen itu sendiri adalah manusia secara umum yang menjalankan usaha perdagangan.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah 2: 279 yang 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”.

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat tersebut disebutkan “tidak menganiaya dan tidak dianiaya” (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi 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 keadilan⁴⁸.

Berdasarkan paparan sebelumnya telah jelas bahwa pengaturan hukum Islam mengenai muamalah sarat dengan perlindungan terhadap kepentingan konsumen maupun produsen dalam posisi yang berimbang (adil). Hal ini nampak dari pengaturan secara prinsipil bahwasanya segala bentuk muamalah

⁴⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41 dalam Nurhalis, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III No. 9 Desember 2015, hlm. 526.

adalah mubah (boleh), kecuali yang dilarang atau ditentukan oleh hukum Islam. Muamalah dilakukan atas dasar sukarela tanpa paksaan, muamalah dilakukan atas dasar mendatangkan manfaat dan menghilangkan mudharat, memelihara keadilan yang akhirnya menghilangkan segala bentuk penindasan. Kemudian dalam hukum perjanjian Islam, jika terjadi sengketa antara konsumen dengan produsen (pelaku usaha) dapat dilakukan penyelesaian sengketa yang dapat dilaksanakan melalui 3 (tiga) cara, yaitu:

a. Perdamaian (*al-shulhu*).

Suatu jenis akad untuk mengakhiri sengketa antara 2 (dua) pihak yang berselisih⁴⁹ di mana beberapa cara pelaksanaan *al-shulhu*, yaitu:

- a. Dengan cara *ibra'* (membebaskan debitur dari sebagian kewajibannya);
- b. Dengan cara *mufadah* (penggantian dengan yang lain).

Perdamaian (*al-shulhu*) ini disyariatkan berdasarkan Al-Quran (QS. Al-Hujurāt ayat 9), Hadits Rasulullah SAW, dan *Ijma*. Umar r.a. pernah berkata;

“Tolaklah permusuhan hingga mereka berdamai, karena pemutusan perkara melalui pengadilan akan mengembangkan kedengkian di antara mereka”⁵⁰.

⁴⁹ A.T Hamid, *Ketentuan Fiqih dan Ketentuan Hukum yang Kini Berlaku di Lapangan Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1983, hlm. 135 dalam Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 88.

⁵⁰ Sayid Sabiq, *Fiqih Sunnah Jilid 5 (terjemahan)*, Keira Publishing, Depok, 2015, hlm. 266.

b. Arbitrase (Tahkiim)

Penyelesaian dengan mekanisme arbitrase (*tahkiim*) yakni dengan mengangkat wasit atau juru damai. Sedangkan secara terminologi *tahkiim* berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan *hakam* atau lembaga *hakam* yang dipilih atau ditunjuk secara suka rela oleh 2 (dua) orang atau lebih yang bersengketa untuk mengakhiri, dan para pihak akan menaati penyelesaian oleh *hakam* atau para *hakam* yang mereka tunjuk.

c. Proses peradilan (*Al-qadla'*)

Secara harfiah berarti memutuskan atau menetapkan. Menurut istilah fikih adalah menetapkan hukum syara' pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikannya secara adil dan mengikat, melalui lembaga peradilan dan orang yang berwenang untuk menyelesaikan perkara dikenal dengan *qadi* (hakim).

Ahmad Rofiq menjelaskan bahwa manusia dikaruniai oleh Allah SWT berupa akal dan hati. Akal dan hati untuk memahami titah Allah SWT dan Rasul-Nya, dan dibahasakan dengan bahasa manusia. Itulah kira-kira yang dimaksudkan akan dibentuknya LPPOM (Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan dan Kosmetika) MUI (Majelis Ulama Indonesia) di Jawa Tengah. Jika disimak seksama Al-Qur'an, karena kasih dan sayang Allah 'Azza wa Jalla kepada kita, Allah "memberikan ilmu-Nya" kepada kita manusia sebagai hamba-Nya, agar mampu memahami bahasa Al-Qur'an dengan mudah, tujuannya agar manusia mampu menjadikan AlQur'an sebagai petunjuk (huda), kasih sayang

(rahmah), dan sekaligus ramburambu menuju jalan yang lurus (ash-shirath al-mustaqim).

Islam memerintahkan kepada pemeluknya, agar memakan, minum, dan mengonsumsi sesuatu yang dibutuhkan oleh dirinya, apakah itu, makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetika secara halal dan thayyib. “Wahai orang-orang yang beriman makanlah dari apa yang ada di bumi ini secara halal dan thayyib, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah syaitan. Karena ia sesungguhnya adalah musuh yang nyata” (QS. Al-Baqarah: 168, 172). “Dan janganlah sebahagian kamu memakan sebahagian harta yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui” (QS. Al-Baqarah: 188).

Rasulullah SAW menegaskan, bahwa seseorang yang mengonsumsi barang haram, baik dzatinya, perolehannya, maupun cara pengolahannya, tidak layak masuk surga, karena neraka lebih utama. Sabda Rasulullah SAW: “Kullu lahmin nabata min suhtin fa n-naru aula bih” (HR. Ath-Thabrany). Artinya : “Setiap daging yang tumbuh dari sesuatu yang haram, maka neraka lebih berhak baginya” (Riwayat Ath-Thabrany).

Bahkan lebih dari itu, semua yang dilakukan manusia, kelak akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah di hari kiamat. Rasulullah SAW

mengingatkan pada kita semua sebagai umat beliau dalam sabda sebagai berikut:

“Laa tazuu laa qadamaa ‘abdin yauma l-qiyamati hatta yus-ala ‘an arba’in, ‘an jasadhi fii maa ablaahu wa ‘an ‘umrihi fii maa afnaahu wa ‘an maalihi min aina iktasabahu wa fii ayyi syai-in anfaqahu wa ‘an ‘ilmihii kaifa ‘amila fihi” (Riwayat at-Tirmidzi).

“Tidak akan bergeser kedua telapak kaki seorang hamba di hari kiamat sehingga ia (dapat menjawab) ditanya tentang empat hal: dari jasadnya untuk apa ia gunakan, tentang umurnya untuk apa ia habiskan, tentang hartanya dari mana ia peroleh atau dapatkan, dan untuk apa dibelanjakan, dan tentang ilmunya untuk apa diamalkannya” (Riwayat at-Tirmidzi).

5) Tinjauan Tentang Barang

a. Pengertian Barang

Barang atau komoditas dalam pengertian ekonomi adalah suatu objek atau jasa yang memiliki nilai. Nilai suatu barang akan ditentukan karena barang itu mempunyai kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan. Dalam makro ekonomi dan akuntansi, suatu barang sering dilawankan dengan suatu jasa. Barang didefinisikan sebagai suatu produk fisik (berwujud, tangible) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan, kebalikan dengan suatu jasa (tak berwujud, intangible). Istilah "komoditas" sering digunakan dalam mikro ekonomi untuk membedakan barang dan jasa.

Ciri-ciri Barang :

Barang yang sering kita gunakan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan kita di antaranya memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Berwujud.
- 2) Memiliki nilai dan manfaat yang dapat dirasakan saat digunakan.
- 3) Bila digunakan, nilai, manfaat, dan bendanya sendiri dapat berkurang atau bahkan habis.

Macam-Macam Barang :

Macam-Macam barang dapat dikelompokkan menjadi:

- 1 menurut cara memperolehnya :
 - a. Barang bebas, yakni barang yang untuk memperolehnya tidak diperlukan pengorbanan. Misal, cahaya matahari dan udara.
 - b. Barang ekonomi, yakni barang yang untuk memperolehnya diperlukan pengorbanan. Misal, makanan dan minuman yang mana diperlukan uang untuk membelinya.
 - c. Barang illith, yakni barang yang jika terlalu banyak keberadaannya justru merugikan. Misal, air dalam peristiwa banjir.
- 2 Menurut kegunaan :
 - a. Barang produksi, yakni barang yang digunakan untuk proses produksi lebih lanjut. Misal, kain yang akan digunakan untuk dijahit menjadi pakaian.
 - b. Barang konsumsi, yakni barang yang dapat langsung digunakan dan dikonsumsi oleh seseorang. Misal, Pakaian yang bisa langsung digunakan.

3 Menurut proses pembuatan

- a. Barang mentah, yakni barang yang belum mengalami proses produksi. Misal, kapas, kayu, rotan, padi, tembakau, kulit.
- b. Barang setengah jadi, yakni barang yang sudah melalui proses produksi akan tetapi belum siap pakai. Misal, benang yang dibuat dari kapas untuk dibuat menjadi kain.
- c. Barang jadi, yakni barang yang sudah melalui proses produksi dan siap pakai untuk memenuhi kebutuhan. Misal, sepatu, pakaian, roti, dan sebagainya.

4 Menurut hubungan dengan barang lain :

- a. Barang Substitusi, yakni barang yang dapat mengganti fungsi barang yang lain. Contohnya: lampu neon yang dapat menggantikan fungsi dari lampu pijar sebagai penerangan.
- b. Barang komplementer, yakni barang yang dapat melengkapi fungsi dari barang lainnya. Contohnya: bensin yang dapat melengkapi mobil sebagai alat transportasi, tanpa bensin mobil tidak bisa dijalankan.

5 Kegunaan Barang :

Benda pemuas kebutuhan diciptakan atau diproduksi oleh manusia dengan tujuan tertentu. Dengan kata lain, setiap benda pemuas kebutuhan pasti mempunyai nilai guna atau manfaat. Pada dasarnya, semua benda pemuas kebutuhan manusia berasal dari alam, karena yang menyediakan semua bahan bakunya adalah alam.

Manusia selalu berusaha untuk mencari dan mengumpulkan bahan baku yang dibutuhkan dari alam. Kegunaan benda pemuas kebutuhan manusia dapat digolongkan menjadi enam macam yaitu:

a. Kegunaan bentuk (*form utility*)

Artinya, peningkatan kegunaan dari suatu benda yang disebabkan oleh perubahan bentuknya. Contohnya: dari pohon kayu yang ada di hutan diubah menjadi bentuk kursi, meja, lemari atau meja dan kebutuhan lainnya, kulit kerbau akan lebih berguna apabila sudah berubah menjadi hiasan dinding atau bentuk lainnya.

b. Kegunaan tempat (*place utility*)

Artinya, pertambahan kegunaan benda karena dipindahkan dari suatu tempat ke tempat lain. Contohnya pasir dan batu yang berada di sungai akan bertambah nilai gunanya apabila pindah ke wilayah permukiman sebagai bahan bangunan, kapal laut akan berguna di laut daripada di daratan, baju astronot akan berguna jika dipakai di bulan daripada di dunia.

c. Kegunaan waktu (*time utility*)

Artinya, kegunaan suatu benda baru terasa jika telah ada pemilikinya atau dimiliki oleh konsumen yang tepat, dipakai pada waktu yang tepat dan sesuai dengan manfaat benda tersebut. Contoh: Payung akan berguna jika digunakan pada saat terik matahari atau dalam keadaan cuaca sedang hujan, kembang api

lebih banyak terjual menjelang hari raya atau tahun baru dibandingkan hari-hari biasa.

d. Kegunaan pelayanan (*service utility*)

Artinya suatu benda dianggap mempunyai kegunaan apabila benda tersebut dapat memberi pelayanan, jika suatu kegiatan berupa jasa akan lebih berguna apabila diberikan/disampaikan kepada orang yang membutuhkan. Contoh: televisi mempunyai kegunaan jika dapat menyiarkan acara stasiun televisi, alat suntik akan berguna jika dokter yang menggunakan, sebuah dot akan berguna untuk anak yang masih kecil (bayi) untuk menyusui, jasa dokter sangat berguna bagi orang sakit, jasa guru sangat berguna bagi siswa/pelajar atau semua orang yang memerlukan informasi pengetahuan.

e. Kegunaan kepemilikan (*ownership utility*)

Artinya nilai guna barang akan bertambah apabila pindah status pemilikinya. Contohnya: gaji lebih berguna apabila dimiliki oleh tukang kayu daripada berada di toko, cangkul lebih berguna apabila dimiliki oleh petani daripada berada di gudang rumah/toko.

f. Guna dasar (*elementary utility*)

Artinya kegunaan benda karena benda itu merupakan bahan untuk membuat benda lain. Misalnya kain perca atau kain sisa

sangat berguna di tangan para orang-orang kreatif misalnya untuk membuat boneka dari kain perca, namun kain perca mungkin dianggap sampah bagi orang yang tidak mempunyai keahlian tentang jahit dan kreativitas lainnya.

b. Pengertian Barang Rusak

Barang Rusak adalah barang-barang yang tidak memenuhi standar produksi dan tidak memerlukan proses lebih lanjut untuk memperbaiki barang-barang tersebut. Biasanya barang seperti itu dapat dijual seharga nilai sisanya atau dibuang karena tidak mempunyai nilai sama sekali. Perlakuan barang rusak :

- a. Biaya kerusakan setelah dikurangi nilai bersih yang dapat direalisasi dibebankan kepada BOP.

Perlakuan seperti ini dapat dilakukan apabila sifat kerusakannya adalah :

- a. Normal tetapi tidak terjadi pada tingkat yang sama untuk masing-masing pekerjaan.
 - b. Abnormal disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak diharapkan yang sebetulnya dapat dihindarkan dengan demikian biaya kerusakan sudah diperhitungkan dalam tarif BOP yang ditetapkan dimuka.
- b. Biaya kerusakan setelah dikurangi nilai bersih yang dapat direalisasi dibebankan secara langsung kepada pekerjaan yang bersangkutan

Perlakuan seperti ini dapat dilakukan apabila sifat kerusakannya adalah :

- i. Normal tetapi tidak terjadi pada tingkat yang sama untuk masing-masing pekerjaan. Dalam kondisi ini, maka taksiran biaya kerusakan dapat diperhitungkan sebagai elemen dari tarif BOP yang ditetapkan dimuka. Dengan demikian masing-masing pekerjaan akan dibebankan dengan biaya kerusakan pada saat pembebanan bOP kepada pekerjaan tersebut. Alternatif lain adalah tidak membebankan biaya kerusakan dalam perhitungan BOP.
- ii. Disebabkan adanya persyaratan secara langsung oleh pelanggan. Biaya-biaya kerusakan setelah dikurangi nilai bersih yang dapat direalisasi untuk barang rusak tersebut dibebankan kepada pekerjaan ybs dan taksiran mengenai biaya kerusakan juga tidak dimasukkan dalam perhitungan tarif BOP.

c. Pengertian Barang Hilang

Selama proses barang berlangsung, ada kemungkinan terjadi barang hilang yaitu apabila jumlah barang yang dimasukkan dalam proses tidak sesuai dengan yang dihasilkan. Misalnya: Masuk proses 1000 barang, jadi 900 barang dan masih dalam proses 50 barang. Maka ada yang hilang 50 barang. Produk yang hilang dalam proses didalam laporan harga pokok barang harus disertakan sebagai pertanggungjawaban (kapan hilangnya). Untuk mempermudah penyusunan laporan harga pokok barang, ada 2 asumsi yang dipakai :

1. Barang hilang pada awal proses

Untuk barang hilang pada awal proses, maka dalam penyusunan laporan Harga Pokok barang :

- a. Barang yang hilang tidak dibebani harga pokok karena belum menikmati biaya.
- b. Tidak diperhitungkan dalam perhitungan unit ekuivalen.
- c. Untuk yang hilang di kantor berikutnya, maka harus ada penyesuaian biaya per barang pada kantor berikutnya tersebut.

2. Barang hilang pada akhir proses

Untuk barang hilang pada akhir proses, dapat di asumsikan :

- a. Dianggap sudah menikmati biaya produksi.
- b. Diperhitungkan sebagai bagian dari ekuivalen.
- c. Barang yang hilang akan menjadi beban barang jadi.
- d. Tidak diperlukan adjustment.

d. Pengertian Barang Kiriman

Ketentuan mengenai impor barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan, PMK Nomor: 188/PMK.04/2010 tanggal 29 Oktober 2010 tentang impor barang yang dibawa oleh penumpang, awak sarana pengangkut, pelintas batas, dan barang kiriman. Dalam PMK tersebut diatur ketentuan-ketentuan yang berlaku tentang barang kiriman baik yang dikirim oleh konsumen dari luar negeri melalui PT. Pos Indonesia (Persero) atau melalui Perusahaan Jasa Titipan. Barang kiriman adalah barang impor yang dikirim oleh konsumen tertentu di luar negeri kepada penerima tertentu di dalam negeri. Barang

kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang dimasukkan ke dalam negeri Indonesia yang berasal dari luar negeri digolongkan ke dalam barang impor. Hal ini terjadi karena pengertian dari impor adalah kegiatan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri. Sehingga atas barang kiriman PT.Pos Indonesia (Persero) tersebut berlaku ketentuan impor khusus untuk barang kiriman PT.Pos Indonesia (Persero).⁵¹

Berikut ketentuan-ketentuan yang berlaku tentang barang kiriman :

1. Ketentuan Pembebasan Impor Barang Kiriman PT. Pos Indonesia (Persero)

Dalam PMK Nomor: 188/PMK.04/2010 disebutkan terhadap barang kiriman diberikan pembebasan Bea Masuk dan pungutan impor lainnya, dengan nilai pabean paling banyak FOB USD 50,00 (lima puluh US Dollar) untuk setiap orang per kiriman. Bea Masuk disini adalah pungutan yang dikenakan terhadap barang impor yang dinyatakan dalam prosentase tarif tertentu seperti yang tercantum pada Buku Tarif Kepabeanan Indonesia atau dinyatakan dengan tarif spesifik dalam nilai rupiah tertentu per satuan berat atau volume barang. Pungutan impor lainnya meliputi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan Pasal 22 (PPh Psl 22) dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPn BM). Sedangkan nilai pabean adalah nilai yang menjadi dasar untuk menghitung Bea Masuk. Besarnya tarif Bea

⁵¹ Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.04/2010 tentang Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang, Awak Sarana Pengangkut, Pelintas Batas, dan Barang Kiriman.

Masuk dan nilai pabean ditetapkan oleh petugas Bea dan Cukai. Jadi, jika berdasarkan penetapan nilai pabean yang dilakukan oleh petugas Bea dan Cukai ternyata sebuah barang kiriman tersebut nilainya kurang atau sama dengan FOB USD 50,00 maka atas barang kiriman tersebut dibebaskan dari pembayaran pungutan impor. Begitu pula sebaliknya, jika nilai pabean sebuah barang kiriman pos tersebut ditetapkan oleh petugas Bea dan Cukai lebih dari FOB USD 50,00 maka atas selisihnya dikenakan Bea Masuk dan pungutan impor lainnya. Juga ketika barang kiriman pos tersebut ditetapkan sebagai barang dagangan oleh petugas Bea dan Cukai. Barang dagangan disini artinya adalah barang yang tujuannya untuk diperjualbelikan. Atas barang dagangan, berapapun nilai pabeannya tetap dikenakan pungutan impor.

2. Ketentuan Larangan dan Pembatasan Impor Barang Kiriman PT. Pos Indonesia (Persero)

Atas barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) juga berlaku ketentuan larangan dan pembatasan impor. Ketentuan larangan dan pembatasan impor adalah daftar nama jenis barang yang pemasukannya ke Indonesia dibatasi dan daftar nama jenis barang yang pemasukannya ke Indonesia dilarang. Barang yang dibatasi impornya tersebut ketika pemasukannya ke Indonesia harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang tersebut dalam ketentuan pembatasan impor. Contoh ketentuan pembatasan impor tersebut adalah impor barang

kiriman yang berupa senjata api jenis *Airsoftgun* beserta suku cadang dan aksesorisnya, harus dilengkapi surat izin dari POLRI. Hal ini berarti si penerima harus membawa surat izin dari POLRI ketika akan menerima kiriman pos tersebut. Contoh barang kiriman pos yang berupa barang larangan adalah narkotika, buku dan majalah porno. Barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang dinyatakan sebagai barang larangan akan diserahkan ke petugas Bea dan Cukai (Penindakan dan Penyidikan) untuk diselesaikan lebih lanjut atau dapat juga dengan berkoordinasi dengan POLRI dan BNN jika barang kiriman pos itu berupa narkotika dan psikotropika.

3. Penyelesaian Barang Kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) Oleh Petugas Bea dan Cukai

Barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang telah tiba di Kantor Lalu Bea, oleh petugas pos diserahkan kepada petugas Bea dan Cukai di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai yang mengawasi kantor pos tersebut. Kantor Pos Lalu Bea adalah kantor pos yang ditunjuk sebagai tempat untuk menyelesaikan kewajiban pabean. Barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang diserahkan oleh petugas pos kepada petugas Bea dan Cukai disebut kiriman pabean. Kiriman pabean disini maksudnya adalah kiriman yang dilalubeakan. Sedangkan dilalubeakan artinya kegiatan memenuhi kewajiban pabean atas kiriman pabean. Setiap kiriman pabean wajib diberitahukan kepada petugas Bea dan Cukai dan hanya dapat

dikeluarkan dengan persetujuan petugas Bea dan Cukai. Oleh Petugas Bea dan Cukai barang kiriman pos tersebut di periksa dengan alat pemindai X-Ray, kemudian dibuka dan dilakukan pemeriksaan atas fisik barang 100 % (pencacahan) dan penelitian dokumen dengan disaksikan oleh petugas pos sebagai wakil dari penerima. Pemeriksaan fisik barang tersebut untuk menetapkan tarif dan nilai pabean serta untuk mengetahui apakah barang kiriman tersebut terkena ketentuan larangan dan pembatasan. Setelah dilakukan pemeriksaan, jika atas barang kiriman pos tersebut dikenakan pungutan impor, maka petugas Bea dan Cukai menuangkan hasil pemeriksaan ke dalam dokumen PPKP (Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos). Hasil pemeriksaan tersebut berupa uraian jenis barang, jumlah barang, kualitas/merk/ciri-ciri lain, berat bruto, tarif pos / HS, dan harga barang (CIF). Nilai pabean atau harga barang disini dinyatakan dalam bentuk CIF (*Cost Insurance Freight*). *Cost* adalah harga barang kiriman tersebut. Asuransi adalah biaya asuransi yang melindungi pengiriman barang kiriman tersebut dari negara asal barang sampai ke dalam negeri (Indonesia). *Freight* adalah biaya pengangkutan barang kiriman dari negara asal barang sampai ke tempat tujuan (Indonesia). Setelah dilakukan pemeriksaan, atas barang kiriman tersebut kemudian ditutup kembali dan diberi barcode oleh petugas Bea dan Cukai yang melakukan pemeriksaan. Jika hasil pemeriksaan petugas Bea dan Cukai ternyata kedapatan kiriman pabean tersebut berupa barang larangan, maka atas barang tersebut dilakukan penegahan (ditunda

penyelesaian kewajiban pabeannya) dan diserahkan ke petugas P2 (Penindakan dan Penyidikan) untuk diproses lebih lanjut. Apabila hasil pemeriksaan petugas Bea dan Cukai kedatangan kiriman pabean tersebut barang pembatasan, maka petugas Bea dan Cukai membuat Surat Pemberitahuan Penyelesaian Kiriman Pos kepada penerima barang melalui Petugas Pos. Dan jika kedatangan lengkap, maka petugas Bea dan Cukai menetapkan tarif dan nilai pabean atas kiriman pabean tersebut. Untuk kiriman pabean yang ditetapkan nilai pabeannya melebihi FOB USD 50 atau barang dagangan, maka petugas Bea dan Cukai akan menghitung besarnya pungutan impor atas kiriman pabean tersebut. Hasil penetapan tarif dan nilai pabean serta perhitungan pungutan impor oleh petugas Bea dan Cukai dituangkan dalam formulir PPKP (Pencacahan dan Pembeaan Kiriman Pos). Formulir PPKP tersebut kemudian disampaikan kepada penerima barang melalui petugas pos.

4. Penyelesaian Barang Kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) Oleh Penerima

Menyelesaikan kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan hal yang mudah. Jika menerima Surat Pemberitahuan Penyelesaian Kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) dari petugas pos, maka sebagai penerima barang harus melengkapi persyaratan impor tersebut. Dalam surat pemberitahuan tersebut, penerima dapat melengkapi dan mengirimkan persyaratan impor tersebut melalui

petugas pos. Sebagai penerima barang tidak dapat melengkapi/memenuhi persyaratan impor dalam jangka waktu 3 bulan dari surat pemberitahuan, maka apabila kiriman pabean tersebut termasuk barang berbahaya/pembatasan, maka barang tersebut diserahkan ke petugas Bea dan Cukai (P2) untuk diproses lebih lanjut. Apabila bukan termasuk barang berbahaya maka dokumen diserahkan ke petugas pos untuk dicatat dalam model PP 23 (daftar paket pos yang akan dikirim kembali, yang akan disusulkan dan dibuntukan).

5. Implikasi

Atas barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang berasal dari luar negeri, berlaku ketentuan impor atas barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang diatur dalam PMK Nomor: 188/PMK.04/2010 tentang Impor Barang yang Dibawa Oleh Penumpang, Awak Sarana Pengangkut, Pelintas Batas, dan Barang Kiriman. Dalam peraturan tersebut diatur tentang batas-batas nilai pabean dari barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) yang mendapat pembebasan dari pungutan impor yang berupa Bea Masuk, PPN, PPH Psl 22 dan PPn BM. Selain itu juga diatur mekanisme pemeriksaan barang kiriman pos dan penetapan tarif dan nilai pabean oleh petugas Bea dan Cukai. Atas impor barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) juga berlaku ketentuan larangan dan pembatasan impor. Prosedur penyelesaian barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) dapat diperoleh di pamflet –pamflet yang tersedia di Kantor

Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai yang mengawasi Kantor Pos Lalu Bea tempat penerimaan barang atau bertanya langsung ke petugas layanan informasi di kantor tersebut. Masyarakat penting mengetahui ketentuan-ketentuan tersebut. Hal ini untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan barang kiriman PT. Pos Indonesia (Persero) dari luar negeri yang diterimanya dan untuk menghindari kesalahpahaman atas ketentuan tersebut.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

1) Deskripsi PT Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dibidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT.Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero. Saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, ritel, dan property, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.

1. Sejarah

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus

1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor diluar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang kepala jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada

juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota atau kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil diindonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor Pos online. Serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.⁵²

2. Visi Misi

1. Visi جامعنا سلطان أبجويج الإسلام

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

2. Misi

- 1) Memberikan solusi layanan logistik e-commerce yang kompetitif.

⁵² Sejarah singkat PT Pos Indonesia (Persero), diakses dari <https://www.posindonesia.co.id/id/content/12> pada tanggal 26 Agustus 2020 pukul 09:55

- 2) Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif.
- 3) Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung financial inclusion berbasis digital.
- 4) Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.

2) Syarat syarat pengiriman yang telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero)

Dalam pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang akan memberikan haknya kepada konsumen yang akan disampaikan secara transparan atau terbuka untuk pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dengan diberikannya asuransi atau perlindungan tambahan selama persyaratan pengiriman dan semua ketentuan terpenuhi PT Pos Indonesia (persero) Wilayah Regional 6 Semarang akan melaksanakan tanggungjawabnya sesuai hak konsumen apabila barang kiriman yang diterima oleh konsumen hilang, rusak atau terlambat.

Semua kiriman dari konsumen harus memenuhi syarat syarat pengiriman yang telah ditetapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang, yaitu:

1. Kiriman harus dimasukkan sampul atau dibungkus sedemikian rupa sehingga kiriman tersebut tidak hilang atau rusak.

2. Pada sampul kiriman atau kemasan, dituliskan dengan jelas dan lengkap nama dan alamat pengirim serta nama dan alamat penerima dengan struktur alamat seperti dibawah ini :

- a. Nama lengkap penerima, nama jalan, nomor rumah, RT/RW, khusus untuk alamat gedung atau gedung bertingkat dilengkapi dengan nama perusahaan atau instansi, nama gedung dan nomor lantai.
- b. Nama kelurahan atau desa.
- c. Nama kecamatan.
- d. Nama kota atau kabupaten dan nama provinsi.
- e. Nomor kode pos.
- f. Nomor telepon atau handphone.

Kiriman bukan berisi barang yang dilarang untuk dikirim. Sedangkan untuk jenis-jenis Barang Larangan Dan *Dangerous Goods (Prohibited Items and Dangerous Goods)* adalah sebagai berikut :

a) Jenis- jenis barang larangan yang dikirim melalui pihak kedua adalah sebagai berikut:

- 1) Narkotika, psikotropika, dan obat-obat terlarang lainnya (*Narcotics, psychotropic drugs, and other illegal drugs*).

Narkotika adalah zat atau obat baik yang bersifat alamiah, sintetis, maupun semi sintetis yang menimbulkan efek penurunan kesadaran, halusinasi, serta daya rangsang.

Sementara menurut Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa narkotika merupakan zat buatan atau pun yang berasal dari tanaman yang memberikan efek halusinasi, menurunnya kesadaran, serta menyebabkan kecanduan. Obat – obatan tersebut dapat menimbulkan kecanduan jika pemakaiannya berlebihan. Pemanfaatan dari zat – zat itu adalah sebagai obat penghilang nyeri serta memberikan ketenangan. Penyalahgunaannya bisa terkena sanksi hukum⁵³.

- 2) Barang yang mudah meledak atau amunisi (*Goods explosive or ammunition*).

Barang yang mudah meledak atau amunisi merupakan barang atau zat yang dapat beresiko mengganggu Kesehatan, keamanan, property, lingkungan dan ditampilkan di dalam *list of dangerous goods*.

Berdasarkan IATA (*International Air Transport Association*) barang dan atau bahan berbahaya dapat diklasifikasikan menjadi 9 kelas yang mempunyai beberapa divisi karena luasnya cangkupan barang berbahaya dan masing-masing diberi kode tertentu sebagai informasi untuk mempermudah mengidentifikasi bahan atau zat tersebut.

- 3) Barang yang mudah terbakar (*Flammable items*).

⁵³ Pengertian Narkoba, diakses dari <https://bnn.go.id/pengertian-narkoba-dan-bahaya-narkobabagi-kesehatan/>, pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 18:15 ⁴⁷ *Ibid*

Adalah benda – benda yang mudah terbakar, seperti bensin, solar, minyak tanah dan lain sebagainya.

- 4) Senjata-senjata, senjata api asli ataupun replikanya termasuk suku cadangnya (*Weapons, original or replica firearms including spare parts*).

Menurut Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 1976 “Senjata api adalah salah satu alat untuk melaksanakan tugas pokok angkatan bersenjata dibidang pertahanan dan keamanan, sedangkan bagi instansi pemerintah di luar angkatan bersenjata, senjata api merupakan alat khusus yang penggunaannya diatur melalui ketentuan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 1976” Di Indonesia senjata api memang diatur secara ketat, dan jika terjadi pelanggaran maka ancamannya pun tidak main – main. Seperti diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 12/Drt Tahun 1951 tentang Senjata Api “Barang siapa tanpa hak memasukkan ke Indonesia atau mengeluarkan dari Indonesia sesuatu senjata api, amunisi atau sesuatu bahan peledak, dihukum dengan hukuman mati atau hukuman penjara seumur hidup atau hukuman penjara sementara selama-lamanya 20 tahun”.

- 5) Barang yang mudah rusak dan dapat mencemari lingkungan (*Perishable goods and can pollute the environment*).

Barang yang mudah rusak adalah komoditas yang rentan akan waktu, tempat dan membutuhkan penanganan khusus, contohnya seperti buah-buahan, sayuran dan lain-lain.

- 6) Barang yang melanggar kesusilaan (*Goods that violate decency*).

Barang yang mempunyai sifat melanggar kesusilaan dilarang atau ditolak oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

- 7) Barang yang sifat dan pembungkusnya dapat membahayakan keselamatan orang, dapat mengotori dan merusak kiriman lain (*Goods and the packaging that can endanger the safety of people and can contaminate and damage the other submissions*).

Barang yang mempunyai sifat pembungkusnya dapat membahayakan keselamatan orang, dapat mengotori dan merusak kiriman lain ditolak di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang karena berpotensi membahayakan lingkungan sekitar dan dapat menimbulkan kerusakan bagi barang tersebut dikarenakan barang yang buruk atau tidak layak

- 8) Binatang hidup, kecuali dikirim oleh lembaga-lembaga resmi (*Live animals, unless sent by official institutions*).
- 9) Bahan biologis yang mudah busuk dan mudah menularkan penyakit (*Perishable biological material and easily transmit the disease*).
- 10) Uang, surat berharga, emas, perak, permata, perhiasan, dan barang berharga lainnya (*Money, securities, gold, silver, gems, jewelry, and other valuables*).

- 11) Barang palsu dan atau dipalsukan, banderol-banderol/stiker pajak palsu (*Counterfeit goods and or counterfeited, official price-tag of / counterfeit tax sticker*).
- 12) Barang yang dilarang masuk oleh negara tujuan sesuai dengan peraturan negara setempat (*Goods that forbidden to enter the country of destination in accordance with local country laws*).
- 13) Barang cetakan yang tidak mencantumkan penerbit atau tulisan yang bersifat menghasut, memfitnah, upaya sabotase terhadap pihak tertentu atau pemerintah yang sah (*Printed papers which not include the publisher or writing seditious, defamatory, sabotage attempts against a particular party or legitimate government*).
- 14) Jasad manusia sebagian atau utuh (*Human body partially or fully*).
- 15) Barang lainnya yang menurut peraturan perundang-undangan dinyatakan terlarang (*Other goods that according to the legislation outlawed*).

b) Jenis- jenis *Dangerous Goods*

Zat atau benda yang tidak dapat dikirim dengan alat angkutan udara yaitu jenis barang yang tertera pada *Dangerous Goods Regulation* yang diterbitkan oleh International Air Transport Association (IATA), yaitu (*Items that can not delivered through air transportation are items that listed in Dangerous Goods Regulation that is published by Air Transport Association (IATA) which are*) :

- (1) Benda / Bahan Peledak (*Explosives*).
- (2) Gas (gas yang mudah terbakar, gas yang tidak mudah terbakar, gas beracun, dan gas tidak beracun). Gas (*flammable and non flammable gas, Toxic and non toxic gas*).
- (3) Cairan mudah terbakar (*Flammable liquid*).
- (4) Benda padat yang mudah terbakar (*Flammable solid*).
- (5) Zat yang mudah terbakar secara spontan (*Spontaneously Combustible*).
- (6) Zat yang berbahaya bila dalam keadaan basah (*Dangerous When Wet*).
- (7) Bahan oxidator (*Oxidizer*).
- (8) Peroksida organik (*Organic peroxide*).
- (9) Racun (*Toxic*).
- (10) Zat yang dapat menular (*Infectious substances*).
- (11) Bahan radio aktif (*Radioactive*).
- (12) Zat yang dapat menimbulkan kerusakan/karat (*Corrosives*).
- (13) Benda berbahaya lainnya (*Misscleaneous dangerous goods*).

Jika barang sudah memenuhi kriteria atau persyaratan yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang dalam arti bukan merupakan barang yang dilarang untuk dikirim. Maka konsumen bisa mengirimkan barang tersebut melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang. Sewaktu mengunjukan kiriman di loket, konsumen juga harus memberikan informasi atau keterangan atas barang/isi kiriman yang akan dikirm

melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang agar pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dapat memberikan perlindungan atau penanganan khusus atas barang kiriman tersebut. Apabila terjadi rusak, hilang atau terlambatnya barang kiriman maka pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memberikan haknya kepada konsumen dengan cara memberikan besaran ganti rugi yang sesuai dengan ketentuan Pt Pos Indonesia (Persero). Berikut besaran ganti rugi dan prosedurnya :

a Besaran Ganti Rugi

- a. Apabila konsumen tidak menyertakan/tidak membayar Bea Jaminan Ganti Rugi, maka besaran ganti ruginya adalah:

No.	Kondisi Kiriman	Besaran Ganti Rugi
1.	Hilang	10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,-
2.	Rusak	5 (lima) x Biaya Pengiriman dengan penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- apabila kiriman

yang rusak tersebut diserahkan kepada pengirim

atau

10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman dengan penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- apabila pengirim melepaskan hak miliknya atas kiriman yang rusak tersebut

3. Terlambat 25% x Biaya Pengiriman

b. Apabila konsumen menyertakan/membayar Bea Jaminan Ganti Rugi, maka besaran ganti ruginya adalah:

No.	Kondisi Kiriman	Besaran Ganti Rugi
1.	Hilang	1) 100% x Nilai Pertanggungungan barang yang hilang, <u>selain itu</u> PENGIRIM juga memperoleh penggantian biaya pengiriman sebesar : 1 (satu) x Biaya Pengiriman
2.	Rusak	100% x Nilai Pertanggungungan barang yang rusak
3.	Terlambat	25% x Biaya Pengiriman

c. Bea Jaminan Ganti Rugi yang harus dibayar oleh konsumen untuk kiriman dalam negeri adalah sebesar 0,24% dari nilai/harga Kiriman yang dikirim konsumen dengan minimal Bea Jaminan Ganti Rugi sebesar Rp. 500 (lima ratus rupiah).

a. Prosedur Pengajuan Ganti Rugi

Prosedur pengajuan ganti rugi diatur sebagai berikut:

1. Tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh konsumen harus didahului dengan pengajuan tuntutan secara tertulis tentang keterlambatan, kerusakan / atau kehilangan kiriman kepada PT. Pos Indonesia (Persero) dengan ketentuan sebagai berikut :

(1) Atas kiriman yang terlambat atau rusak (rusak sebagian, rusak seluruhnya) , tuntutan ganti rugi diajukan selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) hari kalender sejak kiriman diterima oleh penerima.

(2) Atas kiriman yang hilang, tuntutan ganti rugi diajukan selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal penetapan hilang oleh PT. Pos Indonesia (Persero).

(3) Surat penetapan hilang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dimana konsumen atau penerima kiriman mengajukan pengaduan atau klaim ganti rugi atas kiriman tersebut.

2. Permintaan ganti rugi oleh konsumen hanya akan diproses lebih lanjut oleh PT. Pos Indonesia (Persero) apabila hasil investigasi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) membuktikan bahwa memang terjadi keterlambatan/kerusakan/kehilangan pada kiriman milik konsumen. Proses ganti rugi yang diajukan oleh konsumen kepada PT. Pos Indonesia (Persero) harus disertai dokumen pendukung meliputi:

- a. Asli surat pengajuan Ganti Rugi atau surat tuntutan klaim yang menyebutkan nilai tuntutan serta menerangkan dengan jelas kronologis terjadinya kerugian.
- b. Asli atau scan Resi.
- c. Mengisi formulir pengajuan Ganti Rugi.

- d. Mengisi formulir laporan kerugian.
 - e. Copy faktur atau invoice pembelian barang kiriman (khusus untuk barang baru).
 - f. Foto-foto terkait dengan terjadinya kerugian.
3. Ganti rugi tidak ditanggung oleh PT. Pos Indonesia (Persero) apabila disebabkan hal-hal sebagai berikut :
- a. Melanggar ketentuan syarat pengiriman.
 - b. Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan Kiriman yang dikirim.
 - c. Kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan terjadi karena kesalahan atau kelalaian konsumen.
 - d. Pengajuan Ganti Rugi melebihi batas waktu pengajuan ganti rugi.
 - e. Isi Kiriman dan keterangan pada Resi tidak sama.
4. PT. Pos Indonesia (Persero) tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi dalam keterlambatan dalam hal pengangkutan (penerbangan udara, penyeberangan laut & Darat) dan/atau pengantaran yang disebabkan oleh Kendala teknis yang terjadi diluar kemampuan kontrol PT. Pos Indonesia (Persero) , hal teknis tersebut akan diinformasikan oleh PT.Pos Indonesia (Persero) kepada konsumen.

Menurut wawancara yang penulis dapatkan dari Bapak Umar Faizal S.H selaku Manager Hukum dan Managemen Resiko di PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6

Semarang, pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) dilaksanakan dengan memberikan hak konsumen secara transparan melalui mekanisme pemberian ganti rugi atas kiriman sesuai ketentuan yang berlaku sepanjang seluruh persyaratan pengiriman dan semua ketentuan terpenuhi oleh konsumen.⁵⁴

Menurut Pasal 4 UUPK hak-hak konsumen sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi 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 keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan konsumen, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Umar Faizal, S.H., Manager Hukum dan Managemen Resiko. PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang, pada tanggal 25 Agustus 2020.

8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.

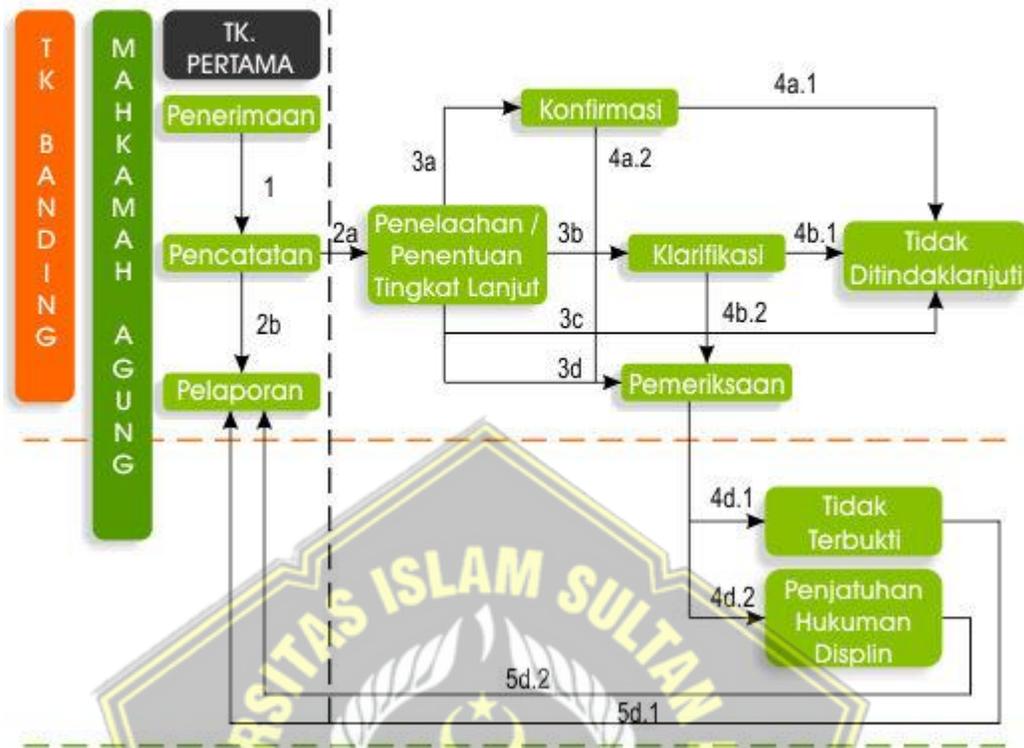
Sedangkan menurut Pasal 5 UUPK kewajiban konsumen sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sehingga dapat diartikan bahwa sebagai konsumen kita harus mengikuti panduan produk yang disediakan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero), karena kerusakan dan kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian konsumen tidak ditanggung oleh PT. Pos Indonesia (Persero).

Alur dan Tahapan Pengaduan

ALUR PENANGANAN PENGADUAN



Gambar diatas merupakan Skema Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 076/KMA/SK/VI/2009.

Berdasarkan SK KMA Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tersebut Pengadilan Tingkat Banding sebagai voorpost Mahkamah Agung RI diberi kewenangan menangani sendiri pengaduan masyarakat yang masuk, kecuali dalam beberapa hal Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dapat mengambil alih apabila :

1. Telapor telah pindah tugas ke pengadilan lain yang berada di wilayah hukum di pengadilan tingkat banding yang lain
2. Pengaduan bersifat penting atau menarik perhatian masyarakat

3. Penanganan pengaduan yang dilaksanakan di pengadilan tingkat banding berlarut – larut.

2. Hambatan-hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang Atau Rusaknya Barang Kiriman Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

Dalam suatu kegiatan pengiriman barang pasti ada saja hambatan yang ditemui, sehingga proses pengiriman barang akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut akan berdampak kepada perusahaan pengirim barang maupun konsumen. Hambatan- hambatan terjadi bukanlah secara tiba – tiba atau tanpa penyebab, pasti ada beberapa hal yang menyebabkan hambatan itu timbul. Lalu hambatan-hambatan apa saja dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa, berikut pemaparannya :

a. Hambatan- hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang :

2) Konsumen tidak terbuka atas isi kiriman barang yang akan dikirim melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

Konsumen memberikan keterangan yang tidak benar atau transparan sehingga proses ganti rugi agak sulit dilaksanakan karena keterangan yang berbeda.

- 3) Konsumen tidak mematuhi prosedur permintaan ganti rugi.

Pihak kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang akan tetapkan prosedur ganti rugi yang dilakukan berapa hari setelah dinyatakan hilang sehingga konsumen tidak mematuhi prosedur yang berlaku. Misalnya pembayaran ganti rugi tidak bisa dibayarkan dalam kurun waktu yang lama.

- 4) Tidak mematuhi persyaratan pengiriman

Konsumen tidak memberikan keterangan yang jujur sehingga terjadi permasalahan-permasalahan antara konsumen dengan pihak PT.Pos Indonesia (Persero) dimana persyaratan pengiriman yang ditentukan di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang packing harus rapi, harus kuat supaya bisa melindungi isi barang kiriman tersebut. Misalnya barang berharga seperti emas dan lain-lain dipacking dengan tidak rapi atau tidak layak.

- 5) Ketika pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan keinginan konsumen atau nilai barang kiriman itu sendiri.

Tidak adanya kesepakatan yang bisa terpenuhi antara konsumen dengan pihak PT.Pos Indonesia (Persero) ketika ganti rugi terjadi atas barang kiriman yang bersifat dokumen berharga. Misalnya ijazah yang tidak bisa dinilai dengan uang maka pihak

PT.Pos Indonesia (Persero) tidak bisa menyediakan perlindungan ganti rugi.

b. Solusi dalam pelaksanaan perlindungan hukum ditinjau dari hukum perlindungan konsumen di PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang.

Solusi dalam pelaksanaan perlindungan hukum dari pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang dengan cara memberikan informasi yang lengkap kepada konsumen diawal pengiriman terhadap perlindungan konsumen melalui mekanisme perlindungan ganti rugi ketika ada waktu tertentu. Pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang juga menyediakan petugas khusus yang akan memberikan informasi sedetail-detailnya tergantung konsumen mau memanfaatkan informasi yang disediakan.

Menurut wawancara dengan Bapak Umar Faizal, ada beberapa kasus dalam konteks yang dibicarakan dalam penelitian ini, antara lain :

- 6) Pada suatu ketika seorang konsumen yang menerima buku dan konsumen tidak menggunakan jaminan asuransi yang disediakan PT. Pos Indonesia (Persero). Lalu pada saat proses pengiriman barang tersebut ternyata cover buku tersebut rusak, lalu pihak penerima mengajukan komplain terhadap pihak PT. Pos Indonesia (Persero) kemudian pihak PT. Pos Indonesia (Persero) mengecek barang tersebut apakah konsumen mengikuti prosedur yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) ketika ternyata konsumen tersebut telah mengikuti prosedur yang disebutkan diatas PT. Pos Indonesia

(Persero) memberikan ganti rugi terhadap barang tersebut sesuai dengan kerusakan yang didapatkan oleh barang tersebut dalam proses pengiriman yaitu kerusakan pada cover buku yang diterima oleh konsumen. Jadi PT. Pos Indonesia (Persero) hanya mengganti uang untuk kerusakan cover buku tersebut saja.

- 7) Pada suatu ketika seorang konsumen menerima barang kiriman berupa buah-buahan. Namun konsumen yang mengirim tidak memberitahu petugas pos bahwa isi barang kiriman tersebut adalah buah-buahan atau barang yang mudah busuk, lalu pada saat barang tersebut sampai kepada penerima ternyata barang tersebut sudah membusuk karena terlambat dalam pengiriman dan kemudian penerima mengajukan komplain terhadap PT. Pos Indonesia (Persero) dan meminta ganti rugi, kemudian PT. Pos Indonesia (Persero) menelusuri apakah konsumen melakukan ketentuan yang berlaku di PT. Pos Indonesia (Persero). Setelah ditelusuri pihak PT. Pos Indonesia (Persero) ternyata pihak konsumen yang mengirim barang kiriman tersebut tidak memberitahu barang atau isi kiriman tersebut kepada petugas pos. Jadi PT. Pos Indonesia (Persero) tidak memberikan ganti rugi terhadap barang kiriman tersebut karena konsumen tidak memberitahu barang atau isi kiriman tersebut dengan jelas.
- 8) Pada suatu ketika seorang konsumen mengirim barang berupa bulpoin dan konsumen penerima tidak menerima barang bulpoin tersebut kemudian konsumen penerima mengajukan komplain bahwa

barang tersebut harusnya diterima pada hari kesekian tetapi pada hari tersebut konsumen penerima tidak menerima barang tersebut. Namun karena konsumen penerima berpikir bahwa barang tersebut akan datang terlambat dari tanggal yang telah ditentukan, pihak penerima tidak merisaukan hal ini dan tidak melaporkan kepada pegawai PT Pos. Kemudian pihak penerima datang ke Kantor Pos untuk melakukan komplain, tetapi pihak penerima tersebut datang satu bulan sejak keterlambatan barang yang harusnya diterima, lalu pihak Kantor Pos menjelaskan kepada konsumen penerima bahwa konsumen tersebut sudah tidak bisa melakukan komplain karena telah melampaui batas waktu maksimal untuk mengajukan komplain yaitu 15 hari sejak keterlambatan barang yang dikirimkan harus diterima oleh pihak penerima. Dalam hal ini konsumen dianggap abai terhadap bolpoin atau barang kiriman tersebut.

Menurut hasil wawancara yang penulis dapatkan dari Bapak Umar Faizal, solusi dari hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang melalui PT. Pos Indonesia (Persero) dapat diselesaikan dengan menyediakan petugas khusus yang akan memberikan informasi sedetail-detailnya terkait kebutuhan konsumen (termasuk informasi jaminan ganti rugi atas kiriman). Selain itu, beberapa informasi juga diberikan melalui spanduk, dan tulisan-tulisan yang ditempel di sekitar kantor pos, namun hal tersebut terkadang tidak dimanfaatkan oleh konsumen secara maksimal sehingga ketika terjadi hal yang tidak diinginkan terhadap barang kiriman, konsumen baru

menyadari betapa pentingnya syarat dan ketentuan berlaku yang telah ditentukan oleh pihak PT. Pos Indonesia.

Menurut penulis, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) telah tunduk pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan / atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan / atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan / atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Atas Hilang, Rusak Atau Terlambatnya Barang Kiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang terdapat suatu aturan yang harus dipenuhi dan prosedur yang harus dijalankan. Agar proses pengiriman barang dapat dilaksanakan dengan lancar. Ada juga terdapat larangan untuk mengirimkan barang tertentu, yaitu barang yang melanggar hukum dan berpotensi membahayakan atau mengganggu proses pengiriman barang di PT.Pos Indonesia (Persero).
2. Hambatan-Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang melalui PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Regional 6 Semarang atas kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan barang kiriman jika disebabkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero). PT. Pos Indonesia (Persero) akan mengganti kerusakan atau kehilangan barang kiriman tersebut sebesar 10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,- jika terjadi kehilangan terhadap pengiriman barang. 5 (lima) x Biaya Pengiriman dengan penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- apabila kiriman yang rusak tersebut diserahkan kepada pengirim atau 10 (sepuluh) x Biaya Pengiriman dengan penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- apabila pengirim melepaskan hak miliknya

atas kiriman yang rusak tersebut jika terjadi rusak terhadap pengiriman barang tersebut dan $25\% \times$ Biaya Pengiriman jika terjadi keterlambatan terhadap pengiriman barang.

B. Saran

1. Bagi konsumen, sebelum mengirimkan suatu barang atau ingin menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) sebaiknya baca dan pahami dulu peraturan – peraturan pengiriman barang yang ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan bagi kedua belah pihak. Dan sebaiknya pahami juga kewajiban – kewajiban sebagai konsumen maupun pelaku usaha.
2. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan informasi yang singkat, padat, jelas, lengkap atau sedetail-detailnya dan dengan Bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat luas dengan waktu yang terbatas supaya konsumen bisa memahami prosedur yang ditentukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) dan menghindari hal-hal yang merugikan bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al Qur'an dan Hadits

2. Buku

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

Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: CV. Rajawali,1986).

Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Pohon Cahaya, Yogyakarta, 2011, hlm 70

Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 134.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41

Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol III No. 9 Desember 2015, hlm. 526.

A.T Hamid, *Ketentuan Fiqih dan Ketentuan Hukum yang Kini Berlaku di Lapangan Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1983, hlm. 135

Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 88.

3. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945

KUHPerdata

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang – Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.04/2010 tentang Impor Barang yang dibawa oleh Penumpang, Awak Sarana Pengangkut, Pelintas Batas, dan Barang Kiriman

4. Internet

<http://logistikindonesia.blogspot.com/2010/07/pengiriman-barang.html>

<https://www.posindonesia.co.id/id/content/12>

Http://www.academia.edu/9172074/perlindungan_hukum

http://www.academia.edu/5291160/penyelesaian_sengketa_konsumen_cons_umer_dispu'tes_settlement



SURAT KETERANGAN
Nomor: 8672/Setreg/6/0920

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Revi Febri Kartika
NIM : 30301609763
Prodi/ Fakultas : S1 Ilmu Hukum/ Hukum UNISSULA
Judul Observasi : Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Pengiriman
Barang Atas Hilang, Rusak atau Terlambatnya Barang
Kiriman di Tinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen
(Studi PT Pos Indonesia (Persero) Regional 6 Semarang)
Waktu/ Lokasi Observasi : Agustus 2020/ Kantor Regional 6 Semarang
JL. Sisingamangaraja No. 45 Semarang 50252

Telah selesai melaksanakan penelitian sesuai dengan tata tertib yang ditentukan oleh PT Pos Indonesia (Persero).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Regional 6 Semarang,
Manajer Sekretariat,



Yudi Krisbiyono
Nippos: 968355705

