PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PT POS INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999
(STUDI PADA PT POS INDONESIA CABANG KENDAL)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I (S1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata

Penyusun

HAUWINNA SABILA RAHMAT

30301800183

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2021

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PT POS INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999

(Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal)

Telah disahkan oleh :

Dosen Pembimbing :

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

NIDN : 0621027401

Tanggal : 1 Desember 2021

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PT POS INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999
(Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

HAUWINNA SABILA RAHMAT

NIM: 30301800183

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

Pada tanggal

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. H. Gunarto,S.H,S.E.Akt.,M.Hum
NIDN: 06-0503-6205

Anggota	Anggota
Dr.Hj. Aryani Witasari..,S.H.,M.Hum	Dr. Lathifah Hanim.,S.H.,M.Kn.,M.Hum
NIDN :06-1510-6602	NIDN : 06-2102-7401

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

Prof. Dr. H. Gunarto,S.H,S.E.Akt.,M.Hum
NIDN: 06-0503-6205

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAUWINNA SABILA RAHMAT

NIM : 30301800183

Dengan ini saya nyatakan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PT POS INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal)

Adalah benar hasil karya 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, 1 Desember 2021

HAUWINNA SABILA RAHMAT

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hauwinna Sabila Rahmat

NIM : 30301800183

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Alamat Asal : Kauman Lor Rt 01/Rw 04, Sariejo, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kendal

No. Hp/Email : 085335922664/ rahmathauwin@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PT POS INDONESIA MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal)

dan menyetujuinya menjadi hak milik UNISSULA serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya 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.

Semarang, 1 Desember 2021

Hauwinna Sabila Rahmat

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

" Dan barang siapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta Alam"

(QS. Al-Ankabut: 6)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua Bapak Komari dan Ibu Sri Kunyati yang penulis cintai dan banggakan
2. Almamater Fakultas Hukum UNISSULA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Rasa terimakasih penulis ucapkan, karena dengan karunia, petunjuk serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi revolusioner akhlak dan pemikiran. Berkat keridhoan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Perlindungan Konsumen Jasa PT Pos Indonesia Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal)"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) pada Fakultas Hukum, Progam studi Ilmu Hukum Perdata, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Banyak faktor yang mendukung penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Hal ini terlihat dari para pihak yang turut memberi dukungan moril dan materiil, berupa bimbingan, saran dan perhatian yang tak terhingga. Untuk itu perkenankan penulis menghaturkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, MT, Ph.D Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H, S.E, Akt, M.Hum Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Ibu Dr. Aryani Witasari, S.H, M.Hum Selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum dan Bapak Denny Suwondo, S.H.,M.H Sekretaris Kaprodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istianah, S.H, M.H. Dosen Wali yang telah memberikan arahan.
7. Ibu Dr. Lathifah Hanim,S.H.,M.Hum,M.Kn. dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional PT Pos Indonesia Kota Kendal
9. Bapak Ibu Dosen dan jajaran Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Komari dan Ibu Sri Kunyati yang tanpa letih selalu memperjuangkan pendidikan penulis serta memberikan motivasi kepada penulis
11. Dan semua pihak yang mendukung menyelesaikan penulisan ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis
12. Teman-teman Fakultas Hukum UNISSULA khususnya angkatan 2018, yang telah memberikan masukan, bantuan, saran, dan telah menemani selama proses pembelajaran di bangku kuliah.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif

sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga upaya penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Rabba alamin.*

Penulis,1 Desember 2021

Hauwinna Sabila Rahmat

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
ABSTRAK xii
ABSTRACT xiii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kegunaan Penelitian 8
E. Terminologi 8
F. Metode Penelitian 9
1. Pendekatan Penelitian 9
2. Spesifikasi Penelitian 9
3. Jenis dan Sumber Data 9
4. Alat Pengumpulan Data 11
5. Lokasi dan Subyek Penelitian 11
6. Metode Analisa Data 11
F. Sistematika Penulisan 11
BAB II 13
TINJAUAN PUSTAKA 13
A. Tinjauan Tentang Pengangkutan 13
1. Pengetian Pengangkutan 13
2. Jenis-jenis Pengangkutan 13

3. Tujuan Dan Unsur-unsur Dalam Pengangkutan. 15
4. Prinsip-prinsp Tanggung Jawab dalam Pengangkutan..... 17
5. Dasar Hukum Pengangkutan..... 20
B. Tinjauan Tentang Perjanjian Pengankutan 25
1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan..... 25
2. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan. 30
3. Asas Dan Tujuan Perjanjian Pengangkutan 30
4. Sifat Hukum Perjanjian Pengangkutan 34
5. Perjanjian dalam Hukum Islam..... 37
6. Keabsahan Perjanjian dalam Hukum Islam 38
7. Asas-asas Perjanjian Islam..... 40
C. Tinjauan Tentang Hukum Perlindungan Konsumen 42
1. Pengertian Konsumen 42
2. Pengertian Pemakai..... 45
3. Pengertian Barang dan/atau jasa 45
4. Pengertian Perlindungan Konsumen..... 46
5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 47
6. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen 49
7. Perlindungan Konsumen Menurut Pandangan Islam..... 50
BAB III 54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
A. Bentuk Tanggung Jawab PT.Pos Indonesia Cabang Kendal atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Pengiriman. 54
B. Upaya Dan Solusi Hukum Yang Dapat Ditempuh Atas Kehilangan Dan /Atau Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Yang Dilakukan Oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal 67
C. Faktor- faktor Dan Hambatan PT Pos Indonesia Cabang Kendal Yang Menyebabkan Wanprestasi Pada Pengiriman Barang..... 71
BAB IV 76
PENUTUP 76
A. Kesimpulan..... 76
B. Saran 77
DAFTAR PUSTAKA 78

ABSTRAK

Jasa pos merupakan jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, mengingat semakin banyaknya kebutuhan manusia yang selalu bertambah dari hari kehari sehingga dibutuhkanlah jasa pos sebagai sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan. Dan seperti yang telah kita ketahui dalam penyelenggaraan jasa pos ini didalamnya terdapat banyak sekali resiko yang dapat menyebabkan konsumen dirugikan, seperti misalnya keterlambatan barang kiriman, barang yang rusak, hingga hilangnya barang. Sehingga konsumen sebagai orang yang lemah membutuhkan perlindungan hukum.

Rumusan masalahnya yaitu: 1) Bagaimanakah tanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Kendal akibat kelalaian yang menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen? 2) Apa sajakah hambatan dan solusi yang ada di Perusahaan PT Pos Indonesia Cabang Kendal? 3) Faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab Wanprestasi dalam proses pengiriman barang di PT Pos Indonesia Cabang Kendal?

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis yaitu menghadapi permasalahan yang dibahas berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam masyarakat dan pengolahan datanya menggunakan data primer sesuai dengan keadaan yang ada dilapangan serta ditunjang dengan data skunder yaitu berupa buku-buku atau literature yang berhubungan dengan objek penelitian.

Hasil dari penelitian ini yang pertama, konsumen jasa pos di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kendal sudah cukup terlindungi yang ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. Kedua, tanggung jawab yang diberikan oleh pihak pos adalah dengan memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa pos yang dirugikan, yang ketentuannya sudah ditentukan oleh pihak pos. Ketiga, dengan adanya wanprestasi inilah menimbulkan kerugian yang terjadi pada pengguna jasa Pos sebagai konsumen pengguna jasa sehingga menimbulkan faktor-faktor terjadinya wanprestasi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Jasa Pos.

ABSTRACT

Postal services are services that are needed by the community, given the increasing number of human needs that are always increasing from day to day so that postal services are needed as a means of supporting to meet the needs. And as we have seen in the implementation of this postal service, there are many risks that can cause consumers to be harmed, such as delays in shipments, damaged goods, to loss of goods. So that consumers as weak people need legal protection.

The formulation of the problem is: 1) What is the responsibility of PT Pos Indonesia Kendal Branch due to negligence that causes damage or loss of goods according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection? 2) What are the obstacles and solutions at PT Pos Indonesia Kendal Branch? 3) What are the factors that cause Default in the process of shipping goods at PT Pos Indonesia Kendal Branch?

The research method used is sociological juridical, namely dealing with problems that are discussed based on applicable regulations and then connected to the realities that occur in society and processing the data using primary data according to the conditions in the field and supported by secondary data in the form of books. or literature related to the object of research.

The results of this study are first, consumers of postal services at PT Pos Indonesia (Persero) Kendal Branch are sufficiently protected in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law. Second, the responsibility given by the postal service is to provide compensation to the postal service users who are harmed, the provisions of which have been determined by the postal party. Third, the existence of this default causes losses that occur to postal service users as consumers of service users, giving rise to the factors for the occurrence of default.

Keywords: Consumer Protection, Responsibility, Postal Service.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk Tuhan yang istimewa dan diberi sifat serba ingin tahu. Dengan keistimewaan ini, manusia dengan kemampuan akalnya mampu untuk "mengangkat" dan "merangkum" dunia dalam kesadarannya. Dengan bakat pengetahuannya, manusia berhasil meraih keluasan lingkup dunia yang jauh mengatasi (lingkungan) dirinya.[1] Dengan kemampuan untuk menalar, manusa kemudian dapat mengembangkan pengetahuan yang merupakan rahasia kuasa-Nya, meskipun dalam aktivitas geraknya yang demikian, ia secara terus-menerus dihadapkan pada pelbagai pilihan, baik dan buruk, benar dan salah, indah dan buruk, dan seterusnya yang kesemuanya pada dasarnya merupakan "hukum keseimbangan" yang secara kodratiah berlaku dalam kehidupan manusia.[2] Manusia juga merupakan makhluk sosial. Menurut Aristoteles makhluk sosial merupakan *zoon politicon*, yang berarti manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi satu sama lain. Dalam melakukan interaksi antar sesama, manusia melakukan kegiatan dalam berbagai bidang kehidupan, antara lain di dalam ranah ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, hukum, teknologi, dan lain sebagainya.

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern, menjadikan perkembangan pula bagi kegiatan perekonomian dalam bidang pengiriman barang. Adanya kerugian yang diderita oleh pihak pengguna jasa sebagai konsumen, karena mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai harapan atau cacat produk akibat pengiriman, hal tersebut harus menjadi perhatian penting oleh penanggung jawab perusahaan jasa pengiriman itu sendiri ataupun pihak supir / kurir yang melakukan pengiriman,sehingga dalam hal ini penanggung jawab dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan pengiriman barang untuk meningkatkan kepuasan dan perlindungan konsumen atas pengiriman barang tersebut.

[1] Bambang Sunggono, 2012*, Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali press, hlm.1
[2] *Ibid*;.

Perlindungan konsumen atas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari seberapa besar upaya pertanggung jawaban kepada konsumen atas barang-barang yang dikirim. Pihak domain yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha itu sendiri.

Melihat berbagai kasus yang terjadi di lapangan, ada beberapa kerugian yang diderita oleh konsumen atas produk yang ternyata rusak atau hilang. Konsumen sebagai pihak yang lebih rendah kedudukannya dari distributor sering menjadi pihak yang dirugikan. Seperti contoh pengiriman barang yang overload terjadi pada saat bulan ramadhan di kota Kendal Jawa Tengah, sehingga menyebabkan kerusakan karena tumpukan dan keterlambatannya terkadang menyebabkan barang tersebut hilang. Oleh karena itu perlu adanya respon dari distributor untuk memenuhi hak konsumen agar tidak dirugikan dan terjadi keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha itu sendiri.

Sejak dimulainya perkembangan tersebut, soal pengangkutan adalah sangat penting bagi perdagangan. Suatu perjanjian pengangkutan, ialah suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya. Menurut undang-undang, seorang pengangkut hanya menyanggupi untuk melaksanakan pengangkutan saja. Jadi tidak perlu ia sendiri mengusahakan sebuah alat pengangkutan, meskipun pada umumnya ia sendiri yang mengesahkannya. Selanjutnya menurut undang-undang, ada perbedaan antara seorang pengangkut dengan seorang expeditur, yang hanya memberikan jasa-jasanya dalam soal pengiriman barang saja. Pada hakekatnya mereka hanya merupakan perantara antara orang yang hendak mengirimkan barang dengan orang yang akan mengangkutnya.[3]

Sebagaimana halnya dengan perjanjian-perjanjian lainnya, kedua belah pihak diberikan kemerdekaan seluas-luasnya untuk mengatur sendiri segala hal mengenai pengangkutan yang akan diselenggarakan itu. Jika ada kelalaian dari salah satu pihak, maka akibatnya ditetapkan sebagaimana ditetapkan untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya dalam Buku III KUHPerdata.[4] Dalam

[3] Prof.Subekti,S.H, 1989, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, hlm.221
[4] *Ibid*.,hlm.222.

perjanjian pengangkutan, pihak pengangkut dapat dikatakan telah mengakui menerima barang-barang dan menyanggupi untuk membawanya ke tempat yang telah ditunjuk dan menyerahkannya kepada orang yang dialamatkan. Kewajiban yang terakhir ini, dapat dipersamakan dengan kewajiban seorang yang harus menyerahkan suatu barang, yaitu perikatan sebagaimana yang dimaksudkan oleh Pasal 1235 KUHPerdata. Dalam perikatan itu termaktub kewajiban untuk menyimpan dan memelihara barang tersebut sebaik-baiknya. Jika si pengangkut melalaikan kewajibannya, pada umumnya akan berlaku peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dalam Buku III KUHPerdata Pasal 1243 dan selanjutnya.[5]

Pengangkutan darat, seperti yang disebutkan di atas terdapat dalam Wegverkeersordonnantie (Stbl.1933-86), yang memberikan peraturan-peraturan untuk lalu lintas di jalan umum. Mengenai tanggung jawab seorang pengangkut, ditetapkan dalam Pasal 28 ayat (1), bahwa *seorang pemilik atau pengusaha sebuah kendaraan umum bertanggung jawab untuktiap kerugian yang diderita oleh seorang penumpang atau kerusakan pada barang yang diangkut, kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa kerugian atau kerusakan itu tidak disebabkan oleh kesalahannya atau orang-orang yang bekerja padanya*.[6] Dengan kata lain tiap kerugian yang timbul karena pengangkutan, oleh undang-undang dianggap sebagai akibat kelalaian pihak si pengangkut, yang memberikan hak pada pihak si penumpang atau pengirim barang untuk menuntut penggantian kerugian itu. Peraturan ini memang sudah pada tempatnya. Karena perjanjian pengangkutan dapat dianggap dibuat dengan syarat bahwa pengangkutan itu aman. Akan tetapi peraturan tersebut terutama mempunyai arti yang penting dari sudut soal pembuktian, yaitu pihak penumpang atau pengirim barang tidak diwajibkan membuktikan bahwqa kerugian itu disebabkan karena salahnya pihak pengangkut. Beban pembuktian diletakkan di atas bahu si pengangkut, yaitu dialah yang diwajibkan membuktikan bahwa kerugian itu tidak disebabkan karena salh orang-orang yang bekerja padanya. Dan oleh Pasal 28 ayat (2) tersebut, ditetapkan bahwa *tiap perjanjian yang bertentangan dengan maksud ayat 1 pasal tersebut*

[5] *Ibid*;.
[6] *Ibid*.,hlm 223.

adalah batal. Jadi tidak boleh diperjanjikan bahwa penumpang atau pemilik barang harus menanggung sendiri tiap kerugian yang disebabkan karena pengangkutan, termasuk terjadinya karena salahnya pihak pengangkut. Begitu pula dilarang untuk memikulkan beban pembuktian tentang kesalahan si pengangkut pada penumpang atau pemilik barang.[7]

Nilai suatu barang tidak hanya tergantung dari barang itu sendiri, tetapi juga tergantung pada tempat dimana barang itu berada, sehingga dengan pengangkutan nilai suatu barang akan meningkat, terutama juga dengan pengangkutan yang dilakukan di darat .Pengangkutan di darat sangat berkembang dengan pesat namun dijumpai beberapa hambatan ataupun masalah yang kurang baik oleh perusahaan pengangkutan maupun para pengguna jasa pengangkutan itu sendiri .Hal ini timbul juga lebih banyak disebabkan oleh belum sempurnanya perundang – undangan yang mengatur mengenai pengangkutan ini ,sehingga keadaan demikian menyebabkan tidak terdapatnya kepastian hukum bagi para pihak yang mengadakan perjanjian pengangkutan ini. Tetapi karena pengangkutan merupakan perjanjian dimana titik tolak hukum perjanjian adalah diatur dalam KUHPerdata yang berlaku di Indonesia, maka tidak terlepas dari peranan Buku KUH III Perdata tersebut .Semua perjanian yang dibuat secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya. Hal ini merupakan tuntutan kepastian hukum, sedang di pihak yang lain hukum itu harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila karena kelalaian pihak yang wajib melakukan prestasi telah melakukan wanprestasi ini mempunyai akibat hukum. Setiap terjadinya wanprestasi dan resiko tentu akan menyebabkan timbulnya kerugian. Salah satu bentuk wanprestasi tersebut adalah seperti hilang atau rusak. Hilang diartikan dengan tidak ada lagi, lenyap atau tidak kelihatan.[8] Rusak diartikan sudah tidak sempurna, tidak utuh lagi.[9] Di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengangkutan tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengangkutan dalam hukum kebiasan didasarkan kepada dokumen –

[7] *Ibid*;.
[8] Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pn. Balai Pustaka, Jakarta,2003, hlm.401.
[9] *Ibid*., hlm.971.

dokumen pengangkuta saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengangkutan. 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 pengangkut diikat dengan perjanjian. Dengan keadaan demikian adalah sangat menarik untuk mengetahui secara lebih dekat lagi tentang pelaksanaan perjanjian dalam hukum pengangkutan ini terutama perihal bagaimana sebenarnya perjanjian pengangkutan tersebut disepakati. Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang terhadap rusaknya atau hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa sebagai suatu bentuk perjanjian maka konsumen pengirim barang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, demikian juga halnya dengan pengusaha yang melakukan kegiatan usaha pengiriman barang. Sebagai contoh pengalaman saya pribadi yaitu Kehilangan suatu barang yang dikirim oleh salah satu Perusahaan Jasa Pengiriman yang ada di daerah Kendal, sehingga saya melakukan klaim kerugian tetapi klaim tersebut sampai saat ini belum ada tanggapan dari pihak perusahaan jasa tersebut. Kemudian dalam Hukum islam dalam sebuah ayat Al Qur'an di sebutkan :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِۗ

Hai orang-orang yang beriman, Penuilah akad-akad itu[10]

Ayat ini menunjukan betapa Al Qur'an sangat menekan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya dan pemenuhan sempurna. Hal ini mengingat karena akad merupakan suatu inti dari muamalah atau transaksi yang didalamnya mengandung berbagai unsur yaitu seperti bentuk-bentuk hak dan kewajiban antara kedua belah pihak serta pertanggung jawaban yang harus di lakukan oleh kedua belah pihak. Karena dalam hal ini sebuah akad di gunakan

[10] Al-Qur'an dan Terjemahnya

untuk kepastian hukum serta melindungi pihak-pihak yang membuatnya. Karena Muamalah di lakukan untuk mencapai tujuan kemaslahatan dan bukanlah kemudharatan, Yang haruslah memberikan manfa'at bagi pihak-pihak yang menyelenggarakannya.

Kemudian dalam sebuah hadits Abdullah Ibn Umar menerangkan :[11]

Kamu semua adalah pemimpin, Dan kamu semua adalah bertanggung jawab dengan pimpinannya. Maka seorang Imam (Pemimpin) adalah sebagai penggembala yang akan di tanya tentang pimpinannya. Dan seorang laki-laki (suami) adalah sebagai pemimpin dalam keluarganya dan ia akan di tanyakan tentang pimpinannya. Dan seorang wanita (istri) adalah pemimpin di rumah suaminya yang ia akan di tanyakan hasil pimpinannya. Seorang pembantu (pelayanan asisten) adalah menjadi pemimpin dalam mengawasi harta benda tuannya, Dan ia bertanggung jawab (akan ditanyakan) dari hal pimpinannya. Dan seorang anak adalah pengawas Harta benda ayahnya yang ia akan di tanyakan tentang hal pengawasannya. Maka kamu semua adalah pemimpin dan kamu semua akan di tanyakan tentang perhatiannya.(*HR.Bukhari 49;17 Muslim 33:5;,Al Lu'Lu'u wal Marjan 2;284*)

Berdasarkan hadist ini setiap hal yang dikerjakan oleh manusia akan dimintai pertanggungjawaban, Dan tentunya begitu pula pada pihak pos untuk menyelenggarakan jasa pos yang aman, tertib dan nyaman pihak pos haruslah bertanggung jawab terhadap semua hal yang ia lakukan. Karena didalam transaksi selalu saja terdapat hal-hal yang dapat menimbulkan resiko yang tidak di inginkan. Apalagi bagi pos yang dalam proses pengiriman barang ini sering dapat resiko yang tidak diinginkan dan dapat menyebabkan konsumen merasa di rugikan.

Bedasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di sini peniliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana perl;indungan yang di berikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kendal kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggarakannya, karena dalam penyelenggarakan ini seringkali terjadi resiko,

[11] Teuku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Mutiara Hadits 6* (Semarang:Pustaka Rizki Putra, 2003), h.15.

dan bagaimanakah sikap PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kendal dalam menghadapi hal ini,oleh karena itu sudah sesuaikah yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kendal apabila di tinjau dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam dengan judul: **Perlindungan Konsumen Jasa PT Pos Indonesia menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal) .**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Kendal akibat kelalaian yang menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa sajakah Hambatan dan Solusi yang ada di perusahaan PT Pos Indonesia Cabang Kendal ?
3. Faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab wanprestasi dalam proses pengiriman barang di PT Pos Indonesia Cabang Kendal?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan PT Pos Indonesia Cabang Kendal akibat kelalaan yang menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi apa saja yang ada di perusahaan PT Pos Indonesia Cabang Kendal.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab wanprestasi dalam proses pengiriman barang di PT Pos Indonesia Cabang Kendal.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis untuk menambah literatur tentang perkembangan hukum perdata dalam kaitannya dengan perjanjian pengangkutan barang.
2. Secara praktis ini juga diharapkan kepada masyarakat dapat mengambil manfaatnya terutama dalam hal mengetahui dari pelaksanaan pertanggung jawaban para pihak dalam perjanjian pengangkutan terhadap konsumen.

E. Terminologi

1. Perlindungan Konsumen

   Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciotakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.[12]

2. Jasa

   Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangibledan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

3. PT. POS INDONESIA

   Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos.[13]

4. UU Nomor 8 Tahun 1999

   Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999 menjelaskan bahwa, konsumen atau pembeli property memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian.[14]

[12]https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen diakses pada tanggal 1 November 2021 pukul 14.42 WIB

[13]https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia diakses pada tanggal 1 November 2021 pukul 14.49 WIB

[14]Pasal 4 UU NO 8 Tahun 1999

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam metode penelitian hukum dilakukan dengan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis dikonsepsikan sebagai pendekatan dengan memaknai hukum tidak hanya sebagai kaidah-kaidah normatif yang eksistensinya berada secara eksklusif dalam suatu sistem legitimasi formal. Dari aspek substansinya, kini hukum lebih terlihat sebagai suatu kekuatan sosial yang empiris wujudnya, namun yang lahir secara sah sebagai produk lembaga kelengkapan negara yang sah, dan bekerja dengan hasil yang mungkin efektif atau mungkin juga tidak untuk memola perilaku-perilaku aktual warga masyarakat. Sementara itu, dari aspek strukturnya, hukum lebih terlihat sebagai suatu institusi peradilan yang kerjanya mentransformasikan masukan-masukan (tegasnya materi hukum *abstacto* yaitu sebagai produk sistem politik menjadi keluaran-keluaran keputusan *in concerto*), yang dengan cara demikian mencoba mempengaruhi dan mengarahkan bentuk serta proses interaksi sosial yang berlangsung di dalam masyarkat.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian hukum ini bersifat penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat, karakteristik-karakteristik atau faktor-faktor tertent. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder.

a. Data primer

Data primer terdiri dari :

1) Al Qur'an dan Hadits

2) Data primer berupa data yang diperoleh langsung dari responden yaitu :
   a) Kepala Cabang PT Pos Indonesia Cabang Kendal.
   b) Pegawai / Karyawan PT Pos Indonesia Cabang Kendal.
   c) Konsumen PT Pos Indonesia Cabang Kendal.

b. Data sekunder

Data sekunder terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer :
   a) Al Qur'an dan Hadist
   b) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
   c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
   d) Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
   e) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ("KUHD")
   f) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ("KUHPerdata")
   g) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan yang telah di perbarui dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009
   h) Kepmenhub Nomor 10/1998 Jo Pergub DKI No.123/2010 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi
2) Bahan Hukum Sekunder

   Bahan Hukum Sekunder terdiri dari :
   a) Hasil penelitian
   b) Jurnal Internasional
   c) Jurnal Nasional
   d) Buku
   e) Artikel Ilmiah
3) Bahan Hukum Tersier
   a) Kamus Bahasa Indonesia
   b) Kamus Hukum
   c) Ensiklopedia

4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yaitu berupa interview atau wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada responden.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT.POS INDONESIA cabang Kendal.

b. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah :

1) Peneliti
2) Konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. POS INDONESIA cabang Kendal
3) Kepala PT.POS INDONESIA cabang Kendal
4) Pegawai bagian administrasi, packing, dan pengiriman PT.POS INDONESIA cabang Kendal.

6. Metode Analisa Data

Metode analisa data yaitu berupa analisa deskriptif, yaitu analisa yang bersifat pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu.

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika Penulisan, penulis lebih menguraikan gambaran pokok pembahasan yang akan disusun dalam sebuah laporan penulisan secara sistematika yang akhirnya laporan penulisan terdiri dari IV bab dan masing-masing bab mengandung sub bab, antara lain :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang dari permasalahan yang diteliti sebagai bentuk karya ilmiah yang akan dibuat, rumusan masalah terhadap apa yang akan diteliti, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan. Diharapkan dengan

adanya karya ilmiah berbentuk skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi setiap orang yang akan membacanya.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan tinjauan umum yang mencangkup penelitian terdahulu yang menjelaskan beberapa penelitian guna membandingkan serta menjadi rujukan untuk penelitian yang dilakukan penulis, kajian pustaka yang berisi tinjauan secara umum dan kajian menurut hukum islam yang diambil dari berbagai referensi yang berhubungan dengan objek penelitian sehingga bisa menghasilkan penelitian yang lebih terarah dan sistematik. Serta data-data yang berhubungan dengan objek penelitian terdiri dari pengertian Pelindungan Konsumen, Asas-asas Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen, Konsumen menurut Hukum Islam.

Bab III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan dan menjawab rumusan masalah dari hasil penelitian yang diangkat oleh penulisan yaitu Bagaimanakah tanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Kendal akibat kelalaian yang menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hambatan dan Solusi yang ada di PT Pos Indonesia Cabang Kendal serta faktor-faktor yang menjadi penyebab wanprestasi dalam proses pengiriman barang PT Pos Indonesia Cabang Kendal dari penelitian yang dilakukan penulis.

Bab IV : Penutup

Bab ini yang didalamnya berisikan kesimpulan tentang poin-poin yang merupakan inti pokok dari data yang telah dikumpulkan dan saran memuat berbagai hal yang dirasa belum dilakukan dalam penelitian.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pengangkutan

1. Pengetian Pengangkutan

Keberadaan pengangkutan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban satu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan pengangkutan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.[15]

Pengertian lain dari pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ketempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.[16] Pada pokoknya pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfa'at serta efisiensi.

2. Jenis-jenis Pengangkutan

Jenis-jenis pengangkutan, meliputi :

a. Pengangkutan Udara.

Pengangkutan udara adalah pengangkutan yang dilakukan dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk

[15] Purwosutjipto H.M.N, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5*, (Jakarta: Penerbit Djambatan). Hlm.10.

[16] Hasim Purba, 2005, *Hukum Pengangkutan Laut*, (Medan: Pustaka Bangsa Press), Hlm.3.

pengangkutan orang atau barang yang dioperasikan diwilayah udara. [17]Pasal 1 butir 13 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan mengenai pengertian Angkutan Udara sebag [18] ai setiap kegiatan angkutan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, cargo, dan atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.

b. Pengangkutan Laut

Pengangkutan Laut, yaitu jenis pengangkutan melalui wilayah perairan laut dengan menggunakan kendaraan yang digerakan oleh peralatan teknik/mesin yang ada pada kendaraan itu dan biasanya di pergunaka untuk pengangkut orang atau barang. Pengangkutan barang-barang ini adalah merupakan suatu bentuk pengangkutan objek yang diangkut berupa barang-barang. Barang yang dimaksud adalah yang sah menurut Undang-undang dalam pengertian barang termasuk juga hewan.

c. Pengangkutan Darat

Pengangkutan Darat, yaitu kegiatan pengangkutan yang dilaksanakan diwilayah darat dengan menggunakan kendaraan yang digerakan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya di pergunakan untuk pengangkutan orang atau barang dijalan selain dari pada kendaraan yang berjalan diatas rel. Dalam penelitian ini, pengangkutan yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah jenis pengangkutan jalan raya. Pengangkutan jalan raya, yaitu kendaraan yang digerakan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan disetiap jalan dalam bentuk apapun yang

[17] Hasnil Basri, 2012, *Hukum Pengangkutan*, (Medan: Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU), Hlm.22.
[18] *Ibid.*

terbuka untuk lalu lintas umum.[19] Undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan dijalan raya adalah Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

d. Pengangkutan Perairan Darat atau Perairan Pedalaman

Pengangkutan perairan darat atau perairan pedalaman, yaitu jenis pengangkutan dengan kendaraan untuk dipergunakan sebagai alat pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di atas perairan seperti sungai, danau ataupun terusan-terusan. Setiap perjanjian, sudah barang tentu harus ada pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu, karena tanpa adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian tersebut tidak mungkin ada. Demikian pula halnya pada perjanjian pengangkutan, karena tanpa adanya pengangkutan tidaklah akan terjadi perjanjian pengangkutan.

3. Tujuan Dan Unsur-unsur Dalam Pengangkutan.

Pengangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat disemua tempat. Selain itu, sumber yang berupa bahan baku tersebut harus melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu di lokasi manusia sebagai konsumen. Kesenjangan jarak antara lokasi sumber, lokasi produk, dan lokasi konsumen itulah yang melahirkan pengangkutan.[20]

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang ataupun barang yang diangkut.[21] Sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan pengangkutan adalah untuk meningkatkan adanya guna dan nilai, yang berarti dengan dilakukannya kegiatan

[19] Seri Perundang-undangan, 2009, *Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, (Jakarta: Penerbit Pustaka Yustisia), Hlm.34.
[20] Suwardjoko Warpani, 2001, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, (Bandung: Penerbit ITB), Hlm.4.
[21] Sri Rejeki Hartono, 2001, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*, (Semarang: UNDIP), Hlm.8

pengangkutan maka barang atau benda yang diangkut tersebut akan meningkat daya guna maupun nilai ekonomisnya.[22]

Sedangkan untuk pengangkutan orang (penumpang), maka kegiatan pengangkutan juga akan membawa fungsi bagi penumpang sebagai pengguna jasa angkutan, dengan dukungan jasa angkutan tersebut penumpang dapat sampai ketempat yang dituju untuk selanjutnya melakukan kegiatan yang ia maksudkan. Adapun yang menjadi unsur-unsur dalam pengangkutan anatar lain:[23]

a. Manusia, yang membutuhkan;
b. Barang, yang dibutuhkan;
c. Kendaraan (angkutan), sebagai alat angkut. Teknologi pengangkutan yang tepat harus memenuhi syarat-syarat, anatar lain :
    1) Menjamin agar muatan tidak rusak
    2) Menjaga agar penggunakan tenaga atau kekuatan yang diperlukan untuk mengangkut muatan berada dalam keadaan baik, sehingga tidak merusak muatan.
    3) Melindungu muatan dari segala kerusakan sehingga beberapa hal harus dikendalikan, misalnya suhu lingkungan yang bau, tekana udara, dan kelembapan.
d. Jalan, sebagai prasarana angkutan;

    Komponen pokok dalam pengangkutan adalah jalan (prasarana) dan kendaraan (sarana). Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 1980 Tentang Jalan, yang dimaksud dengan jalan adlah suatu prasarana perhubungan dalam bentuk apapun, meliputi segala bagian jalan, termasuk bagian pelengkap dan perlengkapannya, yang diperuntukan bagi lalu lintas. Menurut Pasal 1 angka (12), jalan adalah seluruh bagian jalan, termasuk

[22] Purwosutjipto, HMN, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 3 cet. Ke 12, (Jakarta: Djambatan), Hlm.1.
[23] *Ibid.*

banguna pelengkapan dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, diatas permukaan tanah, dibawah permukaan tanah, dan/atau air, serta diatas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel.

e. Organisasi, Pengelola Angkutan.

Kegiatan pengangkutan selalu melibatkan banyak lembaga karena fungsi dan peran masing-masing tidak mungkin ditangani oleh suatu lembaga saja. Di Indonesia, pada tingkat nasional, maslah pengangkutan menyangkut beberapa lembaga, seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perhubungan, Departemen dalam Negeri, Departemen Keuangan. Dibawahnya, pada tingkat pelaksaannya terdapat Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan, Polisi Lalu Lintas dan Perusahaan Pengangkutan. Karena demikian banyak pihak dan lembaga yang bersangkurpaut, maka diperlukanlah suatu system untuk menangani masalah pengangkutan, dan dalam hal inilah, organisasi pengangkutan diperlukan.

Secara umum barang dapat dikelompokan dalam tiga golongan, yaitu barang padat, cair dan gas yang mana karakter masing-masing golongan barang tersebut menuntut perlakuan khusus dalam pengangkutan, dan dengan demikian perlu disediakan jenis kendaraan tertentu untuk mengangkut barang tersebut.[24]

4. Prinsip-prinsp Tanggung Jawab dalam Pengangkutan

Prinsip-prinsip tanggung jawab merupakan salah satu unsur penting dari segi perlindunga hukum bagi konsumen jasa angkutan. Prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut antara lain :[25]

[24] Suwardjoko Warpani, *Op. Cit*., Hlm.34.

[25] Syaiful Watni, dkk., 2004, *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggung Jawab Pengangkut dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*, Penerbit Badan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan HAM RI, Jakarta.

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah (*presumption of liability*)

Menurut prinsip ini setiap pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari angkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi kerugian tersebut. yang dimaksud tidak bersalah adalah tidak melakukan kelalaian, telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian, atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dapat dihindari.

Beban pembuktian (onus of proof) diberikan kepada pihak pengangkut, bukan kepada yang dirugikan dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut.

b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggarakan pengangkutan dan membayar ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Menurt prinsip ini, beban pembuktian diberikan kepada pihak yang dirugikan dan hukum kepada pengangkut.

c. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Menurut prinsip ini, Pengangkut harus tanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pemngangkut. Prinsip ini menitik beratkan pada penyebab bukan kesalahannya.

d. Prinsip pembatasan tanggung jawab.

Prinsip pembatasan tanggung jawab adalah prinsip yang membatasi tanggung jawab pengangkut sampai jumlah tertentu. Prinsip ini mempunyai 2 (dua) variasi, yaitu:

1) Variasi dilampaui. Variasi ini memberikan kemungkinan bahwa batas ganti rugi dilampaui apabila pihak yang dirugikan dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulka karena perbuatan sengaja atau kesalahan atau kelalaian berat dari pihak pengangkut.
2) Variasi tidak mungkin dilampaui. Variasi ini tidak memberikan kemungkinan batas ganti rugi dilampaui, karena dianggap bahwa batas tanggung jawab pengangkut ditetapkan sudah cukup tinggi.

Menurut H.M.N.Purwosutjipto, Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga tak bersalah (*presumption of liability)* memiliki 3 (tiga) variasi, yakni sebagai berikut:[26]

a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaanya (Pasal 522 KUHD untuk Angkutan Laut).
b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa ia telah mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan timbulnya kerugian (Pasal 24 jo Pasal 30 Ordonansi pengangkutan udara).
c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian buikan timbul karena kesalahannya (Pasal 24 Undang- undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya).

Pada ketiga variasi diatas berlaku juga ketentuan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab apabila kerugian ditimbulkan oleh kesalahan atau kelalaian penumpang sendiri atau karena sifat atau mutu barang yang diangkut. Pada prinsip tanggung jawab mutlak pengangkut hanya dapat membebaskan diri dari tanggung jawab apabila ia dapat membuktikan bahwa kerugian ditimbulkan karena kesalahan penumpang

[26] Purwosutjipto, HMN, *Op. Cit*., Hlm.28-29.

sendiri atau karena sifat mutu barang yang diangkut. Prinsip tanggung jawab mutlak ini baru dipergunakan pada penerbangan dan angkutan udara internasional, yaitu berdasarkan konvensi Roma tahun 1952 yang mengatur tanggung jawab operator pesawat udara untuk kerugian yang diderita pihak ke tiga dipermukaan bumi.

5. Dasar Hukum Pengangkutan

Adapun dasar hukum dalam pengangkutan, terutama dalam bahsan ini adalah pengangkutan darat, yaitu pengangkutan perusahaan expedisi, adalah sebagai berikut:

a. Pengangkutan darat

Pengangkutan darat diatur dalam:

1) KUHD buku 1 bab 5 bagian 2 dan 3 Pasal 90-98. Dalam bagian ini diatur sekaligus pengangkutan darat dan perairan darat tetapi khusus pengangkutan barang.
2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
3) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 Tentang Pos.
4) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
5) Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 dan PP Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Telekomunikasi.

Pengangkutan orang dan pengangkutan barang dengan melalui jalan umum atau dengan kereta api maupun Pos atau Telkom.

1) Pengangkutan Barang. Perjanjian pengangkutan barang terletak dalam bagian II buku 1 KUHD Tentang Ekspeditor yang menentukan bahwa perjanjian pengangkutan tidak bersifat konsensual tetapi tertulis. Namun apabila surat muatan tidak ada perjanjian tidak batal dan tidak ada sanksi sehingga surat muatan disini

hanya sebagai tanda bukti telah ada perjanjian pengangkutan. Surat muatan hanya ditanda tangani oleh pengirim atau ekspeditor.

2) Pengangkut. Pengangkut adalah pihak yang langsung mengadakan perjanjian pengangkutan. Jadi dialah yang bertanggung jawab secara langsung terhadap pengirim.
3) Kewajiban Pengangkut. Adapun kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dengan sebaik-baiknya dari tempat pemberangkatan sampai tempat tujuan, mengusahakan agar barang barang yang diangkut tetap dalam keadaan lengkap tidak rusak untuk diserahkan pada pihak yang dialamati.
4) Hak pengangkut. Hak adalah menerima pembayaran dari biaya pengangkutan yang sudah diselenggarakan, apabila terjadi sengketa tentang biaya pengangkutan dapat diajukan di Pengadilan Negeri setempat
5) Tanggung jawab pengangkut adapun tanggung jawabnya adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat asal ketempat tujuan dengan selamat, berdasarkan Pasal 91 KUHD pengangkut harus mengganti kerugian yang diberikan oleh para pihak yang dirugikan. Namun pengangkut dapat mengelak dari sanksi tersebut dengan membuktikan bahwa ketidak sempurnaan prestasi tersebut disebabkan oleh:
    a) Cacat yang melekat pada barang itu sendiri,
    b) Kesalahan dan/atau kelalaian sendiri pada pengiriman atau ekspeditor,
    c) Keadaan memaksa (overmacht).
6) Luas batas tanggung jawab pengangkut.
    a) Kerugian yang nyata-nyata sudah diderita,

b) Keuntungan yang diperkirakan akan diperoleh apabila prestasi pengangkut sempurna,

c) Kerugian terbatas pada kerugian yang layak dapat diperkirakan pada saat perjanjian diadakan dan merupakan akibat langsung dan seketika tidak terlaksananya perjanjian pengangkutan.

b. Pengangkutan Orang

Dalam KUHD maupun KUHPerdata tidak diatur tentang pengangkutan orang melalui darat dan perairan darat sehingga ketentuan tentang perjanjian pengangkutan di darat dapat didasarkan pada ketentuan umum tentang perjanjian pada umumnya yaitu Pasal 1338 dan 1339 KUHPerdata.

c. Pengangkutan melalui Jalan Umum

1) Dasar Hukum

a) Undang-undnag Nomor 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

b) Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan

c) Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1993 Tentang Pemeriksaan kendaraan bermotor di Jalan.

2) Pengertian Pengangkutan melalui jalan umum

Pengangkutan melalui jalan umum adalah pengangkutan yang dilakukan dengan menggunakan kendaraan sebagai suatu alat angkut di jalan yang terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor.

Kendaraan bermotor dikelompokkan menjadi:

a) Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua atau tiga tanpa rumah-rumah baik dengan atau tanpa kereta samping.

b) Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya delapan tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

c) Mobil bus adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi lebih dari delapan tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.

d) Mobil barang adalah setiap kendaraan selain dari yang termasuk dalam sepeda motor, mobil penumpang dan bus.

e) Kendaraan khusus adalah kendaraan yang selain disebutkan diatas misalnya caravan, ambulance, dan narapidana.

3) Tujuan pengangkutan darat melalui jalan umum

Tujuan pengangkutan darat melalui jalan umum adalah terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancer dan terpadu dengan modal angkutan lain yang mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

4) Asas Angkutan Jalan Umum

Dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 menyebutkan :

a) Asas Transparan. Transparan artinya ada keterbukaan dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan kepada masyarakat luas dalam memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur sehingga masyarakat punya

kesempatan berpartisipasi bagi perkembangan lalu lintas dan angkutan jalan.

b) Asas Akuntabel. Dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan dapat dipertanggung jawabkan.
c) Asas Berkelanjutan. Penjaminan kualitas fungsi lingkungan melalui peraturan persyaratan teknis, baik kendaraan rencana umum untuk pembangunan serta pengembangan lalu lintas dan angkutan jalan.
d) Asas Partisipasi. Peran serat masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan, penanganan kecelakaan dan pelaporan atas peristiwa yang terkait dengan lalu lintas dan angkutan jalan.
e) Asas Manfaat. Semua kegiatan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang dapat memberikan nilai tambah sebesar-besarnya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
f) Asas Efisien dan Efektif. Pelayanan dalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang dilakukan oleh setiap pembina pada jenjang pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna.
g) Asas Seimbang. Penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang harus dilaksanakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana serta pemenuhan hak dan kewajiban pengguna jasa dan penyelenggara.
h) Asas Terpadu. Penyelenggaraan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang dilakukan dengan menggunakan keserasian dan saling ketergantungan, kewenangan dan tanggumg jawab antar instansi pembina.

i) Asas Mandiri. Upaya penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan melalui pengembangan dan pemberdayaan sumber daya nasional.

5) Tanggung jawab pengangkut melalui jalan umum. Tanggung jawab pengangkut melalui jalan umum adalah:

a) Pengusaha angkutan umum wajib mengangkut orang/atau barang setelah adanya perjanjian pengangkutan pembayaran biaya angkutan.

b) Resi pengiriman atau surat angkutan barang merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian pengangkutan dan pembayaran biaya angkutan.

c) Pengusaha expedisi bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang pengirim barang atau pihak ketiga karena kelalaian.

d) Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita oleh penumpang atau pengirim barang atau pihak ketiga.

B. Tinjauan Tentang Perjanjian Pengankutan

1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan sebagai perjanjian terbentuk oleh kesepakatan antara pihak pengangkutan dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkutan dan penumpang maupun pengirim.[27]

Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan antara pihak pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat

[27] Purwosutjipto, HMN, *Op. Cit*., Hlm.28-29.

dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.[28]

Perjanjian pengangkutan pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis), tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkut. Dokumen pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan berfungsi sebagai bukti sudah terjadi perjanjian pengangkutan dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Dokumen pengangkutan barang lazim disebut karcis pengangkutan juga dapat dibuat tertulis yang disebut perjanjian carter (*charter party*).[29]

Beberapa alasan, para pihak mengiginkan perjanjian pengangkutan dilakuakn secara tertulis, yaitu:

a. Kedua belah pihak ingin memperoleh kepastian mengenai hak dan kewajiban masing-masing.
b. Kejelasan rincian mengenai objek, tujuan, dan beban resiko para pihak.
c. Kepastian dan kejalasan cara pmbayaran dan penyerahan barang.
d. Menghindari berbagai macam tafsiran arti kata da nisi perjanjian.
e. Kepastian mengenai waktu, tempat dan alasan apa perjanjian berakhir.
f. Menghindari konflik pelaksanaan perjanjian akibat ketidakjelasan maksud yang dikehendai para pihak.

Perjanjian pengangkutan mempunyai tujuan untuk melindungi hak dari penumpang yang kurang terpenuhi oleh ulah para pelaku usaha pengankutan maka memberikan jaminan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian.[30]

Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1338 ayat (3) telah memberikan suatu asas keadilan, yaitu asas pelaksanaan perjanjian secara itikad baik jaminan keadilan itu juga di pedomani ada Pasal 1337 Kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa suatu perjanjian akan dapat

[28] *Ibid.*

[29] Suwadjoko Wapani, *Op.Cit*., Hlm.3
[30] *Ibid,*Hlm.49.

dibatalkan jika bertentangan dengan Undang-Undang Kesusilaan yang baik dan atau ketertiban umum.

Perjanjian pengangkutan dibuat agar para pelaku usaha ekspedisi harus bertanggungjawab ata apa yang terjadi di sewaktu-waktu terhadap barang karena mengangkut barang melebihi kapasitas.

Sacara umum, di dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) tidak dijumpai definsi pengangkut, kecuali dalam pengangkutan laut. Akan tetapi, dilihat dari pihak dalam perjanjian pengakutan, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang.

Menurut H.M.N Purwosutjipto, kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah: [31]

a. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelanggarakan pengangkutan.
b. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/atau barang yang akan diangkat, maka sejak saat itulah pihak pengangkutan mulai bertanggungjawab (Pasal 1235 KUH Peradata).
c. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
    1) Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranak bahan alat pengangkutnya.
    2) Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai meneyelanggarakan pengangkutan menurut persetujuan
    3) Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
    4) Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

[31] Purwosutjipto, HMN, *Loc. Cit*, Hlm.21-22

Menurut Pasal 124 Ayat (1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu :Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu:

a. Mengangkut penumpang yang membayar sesuai dengan tariff yang telah ditetapkan;
b. Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke Kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas;
c. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan jalur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah;
d. Memberhentikan kendaraan selama menaikan dan/atau menurunkan penumpang
e. Menutup pintu selama kendaraan berjalan;
f. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.

Disamping kewajiban yang dibebankan kepada pengangkut oleh Undang-undang, terdapat juga hak-hak yang diberikan kepada pengangkut. Hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengangkut,antara lain:[32]

a. Pihak pengangkut berhak menerima biaya pengangkutan
b. Pemberitahuan dari pengirim mengenai sifat, macam dan harga barang yang akan diangkut, yang disebutkan dalam Pasal 649, 470 Ayat (2), 479 Ayat (1) KUHD.
c. Peneyerahan surat-surat yang diperlukan dalam rangka mengangkut barang yang diserahkan oleh pengirim kepada pengangkut berdasarkan Pasal 478 Ayat (1) KUHD.

Selain itu dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 terdapat beberapa hak-hak dari pihak pengangkut, yaitu:[33]

a. Perusahaan angkutan umum berhak untuk menahan barang yang diangkut jika pengirim atau penerima tidak memenuhi kewajiban

[32] *Ibid*, Hlm.22
[33] Seri Perundang-undangan, 2009, *Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (2009), (Jakarta: Penerbit Pustaka Yustisia), Hlm.14

dalam batas waktu yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian angkutan (Pasal 195 Ayat (1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009)

b. Perusahaan angkutan umum berhak memungut biaya tambahan atas barang yang disimpan dan tidak diambil sesuai kesepakatan (Pasal 195 Ayat (2) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009)
c. Perusahaan angkutan umum berhak menjual barang yang diangkut secara lelang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jika pengirim atau penerima tidak memenuhi kewajiban (Pasal 195 Ayat (3) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009)
d. Jika barang angkutan tidak diambil oleh pengirim atau penerima sesuai dengan batsa waktu yang telah disepakati, perusahaan angkutan umum berhak memusnahkan barang sifatnya berbahaya atau mengganggu dalam penyimpanannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 196 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009)

Adapun yang menjadikan kewajiban utama pihak penumpang dalam perjanjian pengangkutan adalah membayarkan biaya pengangkutan. Setelah membayar biaya pengangkutan kepada pihak pengangkut maka secara otomatis pihak penumpang berhak atas pelayanan pengangkut dari pihak pengangkut.[34]

Adapun yang menjadi kewajiban utama pihak pengirim dalam perjanjian pengangkutan adalah membayarkan biaya pengangkut (Pasal 491 KUHD), selain itu pihak pengirim berkewajiban untuk memberitahukan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut (Pasal 469, 470 Ayat (2), 479 Ayat (1) KUHD), menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengangut barang tersebut (Pasal 478 Ayat (1) KUHD). Sedangkan hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengirim barang antara lain menerima barang dengan selamat di tempat yang dituju, menerima barang pada saat yang sesuai dengan

[34] AA, Dani, S., 2004, *Himpunan Peraturan Tentang Class Action,* (Jakarta: Pt.Gramedia Pustaka Utama), Hlm. 234.

ditunjuk oleh perjanjian pengangkutan, dan berhak atas pelayanan pengangkut barangnya.

2. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan.

Prof. Abdulkadir Muhammad, S.H dalam bukunya Hukum Pengangkutan Niaga membagi tanggung jawab para pihak dalam perjanjian pengangkutan ke dalam 4 (empat) bagian, yaitu tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan kereta api, tanggung jawab pihak dalam pengangkutan darat, tanggung jawab para pihak dalam pengangkut perairan dan tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan udara. Tanggung jawab yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan darat.[35]

Tanggung jawab pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). [36] Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ke-3 karena kelalaian dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkut umum. Oleh karena itu, kepada perusahaan pengangkut umum dibebankan tanggung jawab terhadapa setiap kerugian yang diderita oleh penumpang/pengirim, yang timbul karena pengangkut yang dilakukannya (Pasal 234 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009).

3. Asas Dan Tujuan Perjanjian Pengangkutan

Pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian pengangkut adalah pihak pengangkut, pihak pengirim atau pihak penerima yang disebut juga sebagai pengguna jasa. Dalam perjanjian terdapat asas-asas yang mendasari dari

[35] Abdulkadir Muhammad, 2001, *Hukum Pengangkutan Darat Laut dan Udara*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti), Hlm.37

[36] Hasim Purba, 2005, *Op.Cit*, Hlm.101-102

perjanjian tersebut. Arti asas secara etimologi adalah dasar (sesuatu yang menjadi tumpuan berfikir atau berpendapat). Adapun asas dan tujuan perjanjian pengangkutan secara terdefinisi sebagai berikut:

a. Asas Perjanjian Pengangkutan

Asas-asas hukum perjanjian itu, menurut Mariam Darus Badrulzaman adalah sebagai berikut:[37]

1) Asas Kebebasan berkontrak. Terdapat dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Undang-undang memperbolehkan membuat perjanjian berupa dan berisi apa saja dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya. Tujuan dari pembuat Undang-undang menuangkan kebebasan berkontrak dalam bentuk formal suatu asa dalam hukum perjanjian adalah untuk menghindari terjadinya kekosongan hukum di lapangan hukum perjanjian.
2) Asas *Pacta Sunt Servada*. Asas ini merupakan asas yang berhubungan dengan mengikatnya suatu perjanjian. Perjanjia yang dibuat secara sah oleh para pihak adalah mengikat bagi mereka yang membuatnya sendiri seperti Undang-undang, kedua belah pihak terkait oleh kesepatan dalam perjanjian yang mereka buat.
3) Asas Konsensualisme. Suatu perjanjian cukup adanya kata sepakat dari mereka yang membuat perjanjian itu tanpa diikuti dengan perbuatan hukum yang lain.
4) Asas Itikad baik. Merupakan Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata, semua perjanjian itu harus dilaksanakan dengan itikad baik.

[37] Badrulzaman, Mariam, 2005, *K.U.H. Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, (Bandung: PT.Alumni) Hlm.37

5) Asas Kekuatan Berlakunya Suatu Perjanjian. Pada prinsipnya semua perjanjian itu hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya saja tidak pengaruhnya bagi pihak ketiga, diataur dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata.
6) Asas Kepercayaan. Seseorang mengadakan perjanjian dengan pihak lain menumbuhkan kepercayaan diantar kedua pihak itu bahwa satu sama yang lain akan memegang janjinya atau memenuhi prestasi.
7) Asas Persamaan Hukum. Asas ini menempatkan para pihak dalam persamaan derajat tidak ada perbedaan, sehingga para pihak wajib menghormati satu sama lain.
8) Asas Keseimbangan. Asas ini merupakan kelanjutan dari asas persamaan yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian itu.
9) Asas Kepastian Hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu, yaitu sebagai Undang-undang bagi para pihak.
10) Asas Moral. Terdapat dalam Pasal 1339 KUH Perdata, dalam asas ini terdapat faktor-faktor yang memberikan motivasi pada yang bersangkutan melakukan perbuatan hukum berdasarkan pada moral-moral.
11) Asas Kebiasaan. Asas ini terdapat dalam Pasal 1347 KUH Perdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur akan tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan yang lazim diikuti.

Asas-asas yang mendasari perjanjian pengangkutan, antara lain:[38]

1) Asas Konsensional. Asas ini mensyaratkan adanya perjanjian pengangkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Perjanjian

[38] Abdulkadir, Muhammad, 2007, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya), Hlm.71.

pengangkut dibuat secara tidak tertulis (lisan), namun didukung oleh surat angkutan. Surat angkutan tersebut bukanlah perjanjian tertulis melainkan hanya sebagai bukti bahwa persetujuan antara pihak-pihak itu ada.

2) Asas Koordinasi. Asas ini mensyaratkan kedudukan yang sejajar antara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam hal ini, perjanjian keseleruhan tidak berlaku dalam perjanjian pengangkutan.
3) Asas Campuran. Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut.
4) Asas tidak ada hak retensi. Penggunaan hak retensi dalam perjanjian pengangkutan tidak dibenarkan. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkut. Penggunaan hak retensi akan menyulitkan pengangkutan sendiri misalnya penyediaan tempat penyimpanan, biaya penyimpanan, penjagaan, dan perawatan barang.

Cara terjadinya pengangkutan ada dua:[39]

1) Penawaran dari pihak pengangkut.
2) Penawaran dari pihak pengirim, penumpang.

Untuk mengetahui berakhirnya perjanjian pengangkutan perlu dibedakan kedua keadaan, yaitu:

1) Dalam keadaan tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah saat penyerahan dan pembayaran biaya pengangkutan ditempat tujuan yang disepakati.

[39] *Ibid.*

2) Dalam keadaan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah pemberesan kewajiban membayar ganti kerugian.

b. Tujuan Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan memiliki tujuan untuk melindungi hak dari penumpang yang kurang terpenuhi oleh para pihak pelaku usaha angkutan umum karena adanya dengan perjanjian pengangkutan diharapkan dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi pihak-pihak terkait dalam perjanjian pengangkutan.

Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1338 Ayat (3) menyebutkan bahwa suatu asa keadilan, yaitu asas pelaksanaan perjanjian secara itikad baik jaminan keadilan. Hal ini diperjelaskan dengan Pasal 1337 menyebutkan bahwa suatu perjanjian pengangkutan akan dapat menjadi batal dan diabaikan jika bertentangan dengan Undang-undang kesusilaan yang baik dan atau ketertiban umum.

4. Sifat Hukum Perjanjian Pengangkutan

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengangkut dan pengirim sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi yakni, majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari si buruh. Kedudukan tersebut disebut Subordinasi (*Gesubordineerd*), sedangkan dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau koordinasi (*Geeoordineerd*).

Mengenai cara terjadinya perjanjian pengangkutan ini menunjukan pada serangkaian perbuatan tentang penawaran dan penerimaan yang dilakukan oleh pengangkutan dan pengirim atau penumpang secara timbal balik. Serangkaian perbuatan semacam ini tidak ada pengaturannya dalam Undang-undang melainkan ada dalam kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan.

Kebiasaan yang dimaksud adalah apabila dalam Undang-undang tidak diatur mengenai kewajiban dan hak yang dikehendaki pihak-pihak maka pihak-pihak mengikuti kebiasaan yang telah berlaku dalam praktik pengangkutan. Menurut Abdul Kadir Muhammad, kebiasaan yang hidup dalam praktik pengangkutan adalah kebiasaan yang berderajat hukum keperdataan yaitu berupa perilaku atau perbuatan yang memenuhi ciri-ciri:

a. Tidak tertulis yang hidup dalam praktik pengangkutan.
b. Berisi kewajiban bagaimana seharusnya pihak-pihak tersebut.
c. Tidak bertentangan dengan Undang-undang atau kepatutan
d. Diterima oleh pihak-pihak karena adil dan masuk akal/logis
e. Menuju kepada akibat hukum yang dikehendaki pihak-pihak

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak, yaitu pengangkutan dan pengirim sama tinggi, tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi yakni, majikan mempunyai keduduka lebih tinggi dari si buruh. Kedudukan tersebut disebut Subordinasi (*Gesubordineerd*), sedangkan dalam perjanjian pengangkutan adalah kedudukan sama tinggi atau koordinasi (*Geeoordineerd*).

Pasal 1610 KUH Perdata menentukan, selain persetujuan-persetujuan untuk ,melakukan sementara jasa-jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada oleh kebiasaan, maka adalah dua macam persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima persetujuan perburuhan dan pemborongan pekerjaan.

Berdasarkan hasil di atas, ada beberapa pendapat mengenai sifat hukum perjanjian pengangkutan, yaitu:

a. Pelayanan berkala. Dalam melaksanakan perjanjian itu, hubungan kerja antara pengirim dengan pengangkut tidak teus-menerus, tetapi hanya kadangkala saja, kalau pengirim membutuhkan pengangkutan untuk pengirim barang. Hubungan semacam ini disebut pelayanan berkala,

sebab pelayanan itu tidak bersifsat tetap, hanya kadangkala saja, bila pengirim membutuhkan pengangkutan.

b. Pemborongan. Seperti yang ditentuka dalam Pasal 1601 (b) KUH Perdata yang menetukan, pemborongan pekerjaan adalah persetujuan, dengan mana pihak yang satu si pemborong, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan suatu persetujuan bagi pihak yang lain, dengan menerima suatu harga yang ditentukan.
c. Campuran. Pada pengangkutan ada unsur melakukan pekerjaan (pelayan berkala) dan unsur penyimpanan, karena pengangkut berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan dan menyimpan barang-barang yang diserahkan kepadanya untuk diangkut (Pasal 466, 468 Ayat (1) KUHD).

Purwosutjipto setuju apabila perjanjian pengangkutan itu, merupakan perjanjian campuran, karena mengandung unsur: [40]

a. Pelayanan berkala (Pasal 1601 9b) KUH Perdata). Karena pasal ini adalah satu-satunya Pasal yang khusus mengenai perlayanan berkala, yang berarti tidak ada Pasal lain yang ada pada perjanjian pengangkutan.
b. Penyimpanan. Terbukti adanya ketetapan dasar Pasal 468 Ayat (1) KUHD dan Pasal 346 KUHD. Pasal 346 KUHD menentukan, Nahkoda diwajibkan merawat barang-barang seorang penumpang yang meninggalkan selama perjalanan, yang berada dikapal dan dari barang-barang itu harus dibuatnya atau disuruh membuatnya suatu daftar perincian dihadapan dua orang penumpang, daftar nama harus ditandatangani oleh dua orang penumpang itu.
c. Pemberian kuasa. Terbukti dengan adanya ketetapan dalam Pasal 371 Ayat (1) dan (3) KUHD.

[40] Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Prenada Media), Hlm.117

5. Perjanjian dalam Hukum Islam

a. Pengertian Perjanjian dalam Islam

Dalam Al-Qur'an setidaknya ada 2 (dua) istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu al-'aqadu dan 'ahd (al-'ahdu), Al-Qur'an memakai kata pertama Pertalian Ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qobul (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian[41], sedangkan kata yang kedua dalam Al-Qur'an berate masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.[42] Janji yang hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan sebagaimana yang ada dalam Al-Qur'an:[43]

بَلٰى مَنْ اَوْفٰى بِعَهْدِهٖ وَاتَّقٰى فَاِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِيْنَ

Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa. [44]

Dengan demikian istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan sedangkan al-'Ahdu dapat dikatakan sama dengan perjanjian, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain.

Semua perikatan (transaksi) yang dilakukan oleh kedua belah pihak atau lebih, tidak boleh menyimpang dan harus sejalan dengan kehendak syariat. Dalam hukum islam perjanjian merupakan hubungan yang terjadi tidak dengan Allah tetapi sesame manusia atau juga yang sering disebut dengan muamalah. Dalam muamalah sendiri terdapat prinsip-prinsip yang ada didalamnya antara lain yaitu:[45]

1) Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Al-Qur'an dan sunnah Rosul.

[41] M.Ali Hasan, Berbagai macam Transaksi Dalam Islam (Jakarta:PT. Raja Grafi, 2004) h. 101
[42] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Dalam Islam, h.22.
[43] Qs. Al-Imran (3) :76.
[44] Departemen Agama RI, Al-Qur 'an dan Terjemahannya h.59.
[45] Ahmad Azhar Basyir, Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdat Islam), h. 10.

2) Muamalah dilakukan atas dasar sukarela tanpa mengandung unsur paksaan.
3) Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendapat manfaat dan mnghindari madharat dalam hidup masyarakat.
4) Muamalah dilaksankan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil kesempatan dalam kesempitan.

6. Keabsahan Perjanjian dalam Hukum Islam

Dalam ajaran Islam untuk sahnya perjanjian, harus dipenuhi rukun dan syarat dari suatu akad. Rukun adalah unsur yang mutlak harus dipenuhi dalam sesuatu hal, peristiwa dan tindakan. Sedangkan syarat adalah unsur yang harus ada suatu hal, peristiwa dan tindakan tersebut. Rukun akad yang utama adalah *ijab* dan *qobul*. Syarat yang harus ada pada rukun bisa menyangkut subyek dan obyek dari suatu perjanjian. Akad memiliki tiga rukun yaitu adanya dua orang atau lebih yang melakukan akad, obyek akad dan lafadz akad. Penjelasannya adalah sebagai berikut:[46]

a. Dua pihak atau lebih yang melakukan akad

Dua pihak atau lebih yang melakukan akad adalah dua orang atau lebih yang secara langsung terlibat dalam akad. Kedua belah pihak dipersyaratkan harus memiliki kelayakan untuk melakukan akad sehingga akad tersebut dianggap sah.

b. Obyek Akad

Yakni yang dijadikan sebagai obyek dari akad. Dalam hal ini terdapat persyaratan sehingga akad tersebut dianggap sah, yakni sebagai berikut:[47]

1) Barang tersebut harus suci atau meskipun najis, bisa dibersihkan.

[46] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjan/lan Dalam Islam h. 24-26.
[47] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjan/tan Dalam /slam, h. 25.

2) Barang tersebut harus bisa digunakan dengan cara yang disyariatkan.

c. Lafazh Akad

Yang dimaksud dengan pengucapan akad adalah ungkapan yang dilontarkan pada orang yang melakukan akad untuk menunjukkan keinginannya yang mengesankan kepada akad itu harus mengandung serah terima (*ijab-qobul*). *Ijab* (ungkapan penyerahan barang) adalah yang diungkapkan lebih dahulu dan *qobul* (penerimaan) diungkapkan kemudian. Adapun syarat yang harus dipenuhi agar ijab qobul mempunyai akibat hukum:[48]

1) *Ijab* dan *qobul* harus dinyatakan oleh orang yang sekurang-kurangnya telah mencapai umur tamyiz yang menyadari dan mengetahui isi perkataan yang diucapkan hingga ucapannya itu benar-benar keinginan hatinya.
2) *Ijab qobul* harus tertuju pada obyek yang merupakan obyek perjanjian.
3) *Ijab qobul* harus berhubungan langsung dalam suatu majelis apabila dua belah pihak sama-sama hadir.

Adapun macam-macam *sighat* akad antara lain:[49]

1) *Sighat* akad secara lisan

Akad dipandang telah terjadi apabila *ijab* dan *qobul* dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak. Dengan catatan bahwa ucapan yang disampaikan secara mudah dipahami oleh para pihak atau orang yang setuju.

2) *Sighat* akad dengan tulisan

Ijab dipandang telah terjadi setelah pihak kedua menerima dan membaca surat dimaksud. Jika dalam surat tersebut tidak diberikan tenggang waktu, *qobul* harus segera dilakukan atau bentuk tulisan atau surat yang dikirim via pos. Bila disertai

[48] Ahmad Azhar Basyir, Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata islam), h. 68-70.
[49] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Dalam Islam h. 28.

dengan pemberian tenggang waktu, *qobul* supaya dilakukan seusai dengan tenggang waktu tersebut.

3) *Sighat* akad dengan isyarat

Dengan syarat orang tersebut tidak bisa berbicara dan tidak bisa menulis, akan tetapi jika ia bisa menulis dan ia melakukan akad dengan isyarat maka akadnya tidak sah.

4) *Sighat* dengan perbuatan

Ini sering terjadi dalam dunia modern ini, yang terpenting adalah dalam akad itu jangan sampai terjadi semacam tipuan, kecohan, dan segala sesuatunya harus diketahui dengan jelas.

7. Asas-asas Perjanjian Islam

Sebagaimana perjanjian dalam hukum KUHPedata yang mengenal asas-asas kebebasanberkontrak, asas personalitas, dan asas itikad baik, sedangkan dalam konteks hukum Islam juga mengenal asas-asas hukum perjanjian. Adapun asas-asas itu adalah senagai berikut:[50]

a. *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Asas ini merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan obyek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak ini dalam hukum islam dibatasi oleh ketentuan syariat Islam. Dalam membuat perjanjian ini tak boleh ada unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan.

b. *Al-Musawah* (Persamaan atau Kesetaraan)

Asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak mempunyai kedudukan (bargaining position) yang sama, sehingga dalam menentukan term and condition dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau keudukan yang seimbang.

[50] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Dalam Islam h. 32-34

Dasar hukum mengenai asas persamaan itu tertuang di dalam ketentuan Al-Qur'an:[51]

يٰٓاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا وَّقَبَاۤىِٕلَ لِتَعَارَفُوْا ۚ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗاِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ خَبِيْرٌ

Hai manusia, seusungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu bangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.[52]

c. *Al-'Adalah* (Keadilan)

Pelaksanaan asas ini dalam suatu perjanjian/akad menurut para pihak untuk melaksanakan yang benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak.

d. *Al-Ridha* (Kerelaan)

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarakan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur ada paksaan, dasar hukum adanya asas kerelaan ini terdapat dalam Al-Qur'an yaitu:[53]

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗوَلَا تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْ ۗاِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا

[51] Qs. Al-Hujurat (49) : 13.
[52] Departemen Agama RI, Al-Qur 'an dan Terjemahannya, h. 517.
[53] Qs. An-Nisa (4) ; 29.

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang beraku dengan sama-suka di anatar kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. [54]

Kata suka sama suka menunjukkan bahwa dalam hal membuat perjanjian, khususnya dilapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan pada asa kerelaan atau kesepakatan para pihak secara bebas.

e. *Al-Kitabah* (Tertulis)

Bahwa setiap perjanjian hanya dibuat secara tertulis, lebih berkaitan demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa. Dalam Al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 282-283 mengisyaratkan agar akad yang dilakukan benar-benar dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkan juga di dalam membuat perjanjian hendaknya juga disertai dengan adanya saksi dan prinsip tanggung jawab individu. [55]

C. Tinjauan Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Praktis sebelum tahun 1999, hukum positif Indonesia belum mengenal istilah konsumen. Kendatipun demikian, hukum positif Indonesia berusaha untuk menggunakan beberapa istilah yang pengertiannya berkaitan dengan konsumen. Variasi penggunaan istilah yang berkaitan dengan konsumen tersebut mengacu kepada perlindungan konsumen, namun belum memiliki ketegasan dan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen.

Undang-undang Nomor 10 tahun 1961 tentang Barang, dalam pertimbangannya menyebutkan "kesehatan dan keselamatan rakyat, mutu dan susunan (komposisi) barang". Penjelasan undang-undang ini menyebutkan variasi barang dagangan yang bermutu kurang baik atau tidak dapat membahayakan dan

[54] Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, h. 83.
[55] Abdul Ghofur Anshori, Hukum Perjanjian Dalam Islam, h. 35.

merugikan kesehatan rakyat. Maka perlu adanya pengaturan tentang mutu maupun susunan bahan serta pembungkusan barang-barang dagangan.

Undang-undang Nomor 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, secara tegas menyebutkan dengan istilah "pengguna jasa" (Pasal 1 angka 10) sebagai konsumen jasa, yang diartikan sebagai setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik angkutan orang maupun barang. [56] Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu: pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan sebagainya. Adapun dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang ditemukan istilah bertanggung dan penumpang.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula bahasa inggris-indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. *Business English Dictionary* menyebutkan consumer adalah *person or company which buys and uses goods and service*.

Black's Law Dictionary mendefinisikan konsumen sebagai berikut: a person who buys goods or service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale, a natural person who use products for personal rather than business pupose. Sedangkan dalam *Text-Books on Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchases goods or service*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindung selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen. Pelaku usaha dan/atau pebisnis.[57]

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain,

[56] Zulham, S.Hi., M.Hum, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media Grup), Hlm.13-14.

[57] *Ibid*, Hlm.15

seperti pemberian, hadiah dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu : "Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil".

Kendatipun underson dan Krumpt menyatakan kesulitannya untuk merumuskan definisi konsumen, namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan/atau jasa (*uiteindelijke gebruicker ven goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).[58]

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Sebelum UUPK yang diberlakukan Pemerintah mulai 20 April 2000 praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indoneisa. Dalam garis-garis besar haluan Negara (Ketetapan MPR No. II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah ini dalam ketetapan tersebut.[59]

Rumusan-rumusan berbagai ketentuan itu menunjukan sangat beragamnya pengertian konsumen. Masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Untuk itu, dengan mempelajari perbandingan dari rumusan konsumen, kita perlu kembali melihat pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka (2) UUPK. Sejumlah catatan dapat diberikan terhadap unsur-unsur definisi konsumen. Konsumen adalah:[60]

a. Setiap Orang

---

[58] *Ibid*, Hlm.16
[59] Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo), Hlm.1-2.
[60] *Ibid*, Hlm.4-6.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap konsumen berarti setiap orang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtpersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk "pelaku usaha" dalam Pasal 1 Angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebutkan kata-kata: "orang perseorangan atau badan usaha". Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada seorang perseorangan. Namun konsumen harus mencangkup juga badan usaha, dengan makna lebih luas dari pada badan hukum. UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata "produsen" sebagai lawan dari kata "konsumen". Untuk itu, digunakan kata "pelaku usaha" yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, dan terminology lain yang lazim diberikan.

2. Pengertian Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah "pemakai" dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasi dengan cara membayar uang untuk memperoleh baranf dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*) .

3. Pengertian Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminology tersebut digunakan kata produk. Saat ini "produk" sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada

pengertian barang. UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:[61]

a. Konsumen Komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
b. Konsumen Antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang dipergunkan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
c. Konsumen Akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebetuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

4. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.[62]

Bentuk perlindungan terhadap warga Negara tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan, selain itu hukum memiliki daya paksa

[61] Zulham, S.Hi., M.Hum, Loc.Cit., Hlm.17-18.
[62] Pusat Bahasa, Kamus Bear Bahasa Indonesia (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional. 2008), h. 864.

sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati kebrelakuannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam alinea ke 4 (empat) Pembukuan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia beserta seluruh tumpah darah Indonesia.

Berdasarkan perintah yang diamanatkan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, negara mempunyai kewajiban untuk melindungi segenap warga negaranya dari segala macam bahay yang mengancam, baik fisik maupun kejiwaan, perasaan takut, serta bahayanya yang mengancam harta bendanya, serta dengan tidak memandang apakah bahaya tersebut berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Dalam konteks inilah negara mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negaranya dalam kapasitas sebagai konsumen barang dan jasa, sehingga konsumen dapat terlindungi dari bahaya yang dapat mengancam jiwanya, kesehatan, maupun kerugian terhadapharta bendanya.[63]

Dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dirumuskan perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.[64]

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lai bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen.[65] Dengan adanya undag-undang sebagai sarana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas dan tujuan perlindungan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat penting untuk mewujudkan tegaknya hukum perlindungan konsumen.

[63] Dedi Harianto, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesatkan (Bogor: Ghalia Indonesia,2010), h. 18

[64] Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara RI Tahun 1999, Nomor 42) .

[65] Happy Susanto, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan (Jakarta: Visimedia, 2008).h. 4-5.

Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.[66]

Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
b. Asas keadilan dimaksudkan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksankan kewajiban secara adil.
c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakai, dan pemanfaatna barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
e. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.[67]

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan :[68]

[66] Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42)
[67] Burhanuddin Susamto, Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), h. 3-4.
[68] Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42).

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari kasus 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 dam/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamtan konsumen.

Dengan adanya undang-undang ini diahrapkan dapat mewujudkan suatu tatanan masyarakat dan hukum yang baik untuk menjadikan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tercapainya kesejahteraan dan kemakmuran dalam masyarakat.

6. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Konsumen sebagai pemakaian barang atau jasa memerlukan suatu perlindungan hukum yang jelas dalam mendapatkan kepuasan serta kelayakannya dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Perlindungan konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir 1 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dalam hal ini maka dalam segala pemakaian produk atau jasa oleh konsumen, konsumen berhak mendapatkan suatu kepastian hukum.

Perlindungan bagi konsumen banyak macamnya, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, ha katas kenyamanan, hak dilayani

dengan baik oleh produsen maupun pasar, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang layak dan sebagainya. Banyak hak dalam perlindungan konsumen disebabkan oleh factor bahwa konsumen adalah pelaku ekonomi yang penting, karena tanpa adanya konsumen dalam produksi barang atau jasa maka suatu perekonomian tidak akan berjalan. Bila produk/jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan dari konsumen, maka kepuasan konsumen akan menjadi minimal sehingga terjadi ketimpangan dalam perekonomian maupun produksi suatu barang atau jasa tersebut.[69]

7. Perlindungan Konsumen Menurut Pandangan Islam

Dalam Islam, para adli hukum islam terdahulu (fukaha) tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya sebagai suatu objek kajian hukum secara khusus. Hanya saja, sumber hukum islam berbicara tentang prinsip-prinsip konsumen dan perlindungan konsumen. Sehingga definisi konsumen menurut Islam membutuhkan kajian tersendiri dan secara khusus tentang perlindungan konsumen.

Muhammad dan Alimin, mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah "setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.

Konsumen dalam hukum ekonomi Islam tidak hanya terbatas pada orang perorangan saja, tetapi juga mencakup badan hukum, seperti yayasan, perusahaan, atau lembaga terdahulu. Definisi ini sedikit bertentangan dengan definisi konsumen menurut UUPK yang menyatakan, bahwa konsumen hanyalah "setiap orang" dan tidak termasuk didalamnya badan hukum atau perusahaan. Karena bukan tidak mungkin produk cacat yang dipakai oleh konsumen komersial atau konsumen antara untuk diproduksi atau

[69] https://dhiasitsme.wordpress.com/2012/04/18/perlindungan-hukum-bagi-konsumen/

diperdagangkan kembali, akan melahirkan produk yang baru yang cacat pula. Kondisi ini juga kan menimbulkan kerugian pada konsumen akhir yang mengonsumsi produk tersebut, sekaligus juga merugikan pihak konsumen komersial dan konsumen antara yang bertanggung jawb terhadap produknya. Maka, perlindungan konsumen sesungguhnya tidak hanya berlaku bagi konsumen akhir saja, melainkan juga perlindungan terhadap konsumen komersil dan konsumen antara yang memproduksi atau memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa yang diterima dari produsen lainnya. Demikian pula terhadap perlindungan yayasan, kelompok masyarakat, badan hukum, dan perusahaan selaku konsumen.

Hukum ekonomi Islam tidak membedakan antara konsumen akhir (*Ultimate Consumer*) dengan konsumen antara (*Intermediate Consumer*) ataupun konsumen komersial (*Commercial Consumer*). Karena konsumen dalam Islam termasuk semua pemakai barang dan/atau jasa, baik yang dipakai langsung habis maupun dijadikan sebagai alat perantara untuk memproduksi selanjutnya.[70]

Perlindungan atas konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum islam. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan semata melainkan menyangkut kepentingan public secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh terkait dengan hubungan vertical (Manusia dengan Allah) dan horizontal (Sesama Manusia). Dalam Islam melindungi Manusia dan juga masyarakat sudah merupakan kewajiban Negara sehingga melindungi konsumen atas barang-barang yang sesuai dengan kaidah Islam harus diperhattikan.

Telah atas perlindungan konsumen muslim atas produk barang dan jasa menjadi sangat penting setidaknya disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

a. Bahwa konsumen Indonesia mayoritas beragam islam yang sudah selaknya mendapatkan perlindungan atas segala jenis produk barang

[70] *Ibid*, Hlm.18-20.

dan jasa yang sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum islam. Berdasakan hal tersebut, maka Masyarakat Islam (Konsumen Muslim) harus mendapatkan perlindungan atas kualitas mutu barang dan jasa serta tingkat kehalalan suatu barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

b. Bahwa Pemerintah Indonesia sudah harus melakukan upaya aktif untuk melindungi konsumen-konsumen yang mayoritas beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hak warga Negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban Negara untuk melindungi warga negaranya khususnya atas produk yang halal dan baik.[71]

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah (2) Ayat (279) yang berbunyi:[72]

فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَأْذَنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهٖۚ وَاِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوْسُ اَمْوَالِكُمْۚ لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ

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

Sepintasnya ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Diakhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak dizalimi). Dala konteks bisnis, patongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antar pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lain. Hal ini dengan hak-hak dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan

[71] http://uai.ac.id/2011/04/13/opini-ilmiah-hukum//
[72] QS Al-Baqarah ayat 279

keadilan bisnis. Fakta menunjukan bahwa Rasulullah telah banyak memberikan contoh dalam melakukan perdagangan secara adil dan jujur.[73]

Uraian diatas juga membuktikan, bahwa sebelum Barat dan Dunia modern mengenal peraturan perlindungan konsumen, Islam telah menjalankan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Namun pengaturan perlindungan konsumen yang ada pada masa Rasulullah tersebut belum terperinci secara empiris, karena keterbatasan teknologi pada saat itu. Kendatipun demikian, Rasulullah telah berhasil meletakkan dasar-dasar perlindungan konsumen akhirnya diadopsi oleh dunia modern sekarang. Hal ini sekaligus bantahan terhadap beberapa penulis yang menyatakan bahwa tokoh-tokoh barat adalah sumber dan pendekar perlindungan konsumen, karena perhatian dan apresiasi tokoh-tokoh tersebut terhadap perlindungan konsumen. Bandingkan dengan perhatian dan visi Rasulullah terhadap perlindungan konsumen yang melebihi dari perhatian dan visi tokoh-tokoh barat tersebut, karena Rasulullah melakukan perdagangan atas dasar kejujuran, keadilan, transparasi, dan keimanan.[74]

[73] Zulham, SHi., M.Hum, *Op.Cit*, Hlm.41

[74] *Ibid*, Hlm.44

BAB III
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab PT.Pos Indonesia Cabang Kendal atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Pengiriman.

Pertanggung jawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.[75] Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan.[76]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional, bahwa dengan alur tersebut dapat terlihat posisi pengiriman telah sampai dimana yang memudahkan apabila barang kiriman didapati hilang dan/atau rusak. Umumnya, apabila paket didapati hilang dan/atau rusak PT Pos Indonesia Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara yang dengan berita tersebut sebagai suatu dokumen untuk memproses dengan beriata acara tersebut sebagai suatu dokumen untuk memproses pelaporan selanjutnya.

Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui diaman lokasi kerusakan dan/atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak PT Pos Indonesia Pengirim, PT Pos Indonesia Transit, atau PT Pos Indonesia Tujuan untuk menyesuaikan ganti rugi. Apabila kesalahan terjadi pada PT Pos Indonesia Pengirim ganti rugi akan dibebankan pada PT Pos Indonesia Pengirim. Apabila terjadi pada PT

[75] Dr.F.Sugeng Istanto, 1994, *Hukum Internasional*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, Hlm.77
[76] Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Hlm.37.

Pos Indonesia Transit ganti rugi akan dibebankan pada PT Pos Indonesia Transit. Apabila kesalahan terjadi pada PT Pos Indonesia Tujuan ganti rugi akan dibebankan pada PT Pos Indonesia Tujuan.[77]

Apabila terjadi kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos kehilangan akan dibebankan oleh Pegawai Pos maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Pegawai Po situ endiri antara lain sebagai berikut:

1. Para Pegawai PT Pos Indonesia di Bagian Loket (Petugas Loket, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Loket) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila surat dan/atau paket rusak karena para pegawai tersebut tidak memperhatikan kewajiban persyaratn pembungkusan surat dan/atau paket, tidak hati-hati dalam memindahkan surat dan/atau paket dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan dilemparkan, terjatuh atau terbanting, surat dan/atau paket ditempatkan ditempat yang tidak aman, membubuhkan teraan cap tanggal tidak hati-hati, dan terakhir penyusunan surat dan/atau paket ke dalam keranjang kurang memperhatikan kekuatan pembungkus surat dan/atau paket yang paling bawah.
2. Para Pegawai PT Pos Indonesia di bagian proses (Petugas sortir, mandor sortir, Manajer sortir, Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apanila surat dan/atau paket rusak karena pegawai tersebut menyortir surat dan/atau paket dengan cara dilemparkan ke rak sortir yang mana tidak hati-hati dalam melakukan kerjaan sortir memasukan surat dan/atau paket ke dalam kantong pos dengan cara dilempar/ dibanting/

[77] Wawancara dengan Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional PT.Pos Indonesia Cabang Kendal, 24 september 2021.

dijatuhkan. Menerapkan cap tanggal sedemikian rupa sehingga mengakibatkan kerusakan surat dan/atau paket, menaikkan dan menurunkan kantong pos ke dan dari pihak pengangkut dengan cara dilempar/ dibanting, tidak membuat berita acara kerusakan pada saat menerima kantong pos yang rusak, beratnya kurang atau ketidakberesan dari pengangkut.

3. Para pegawai pos yang bertugas di bagian Distribusi (Sopir, Pembantu Sopir, Petugas Bongkar must kantong pos , Pengawal Pos) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila surat dan/atau paket rusak karena pegawai tersebut bongkar muat kantong pos dengan cara dilempar atau dibanting atau diajtuhkan, menata kantong pos tidak hati-hati (menyeret/ menumpuk/ melempar) yang menyebabkan kerusakan isi kantong pos pada saat pengankutan.
4. Para pegawai pos yang bertugas di Bagian Antaran (Pengantar Pos, Mandor sortir kasar, mandor sortir halus, pembuat daftar penyerahan N-21) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila surat dan/atau paket rusak karena pegawai tersebut menyortir kasar dan halus surat dan/atau paket dengan cara dibanting/ diseret/ dilempar, memasukkan ke dalam tas pengantar dengan dibanting/ dijatuhkan, menyerahkan kepada penerima dengan cara dilemparkan, berita terima ditandatangani sendiri oleh pengantar.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yakni terdapat dalam Pasal 27 ayat (2), pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman serta dalam Pasal 28 pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

1. Kehilangan kiriman;

2. Kerusakan isi paket;
3. Keterlambatan kiriman; atau
4. Ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Pada Pasal 31 ayat (1) sampai dengan ayat (6) juga telah dijelaskan bahwa:

1. Penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara pos.
2. Tuntunan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
3. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan Pos dan Penyelenggara Pos.
4. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh penyelenggara pos apabila:
   a. Kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim, atau
   b. Kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.
5. Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan pengguna layanan pos.
6. Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pos dan pengguna layanan pos.

Menurut ketentuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan yang terdapat dalam Pasal 193 yang berbunyi:

1. Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggara angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
2. Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
3. Tanggungjawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
4. Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

Penulis menganalisis bahwa bentuk tanggung jawab terhadap pemilik barang atau pengirim dimulai sejak barang diterima untuk diangkuti sampai barang tersebut tiba di lokasi tujuan. Berdasarkan wawancara dan analisis data kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan PT. Pos Indoneisa Cabang Kendal diketahui telah melaksankan kewajibannya dalam pemberian ganti rugi terhadap kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan PT.Pos Indoneisa Cabang Kendal. Pemberi ganti rugi kepada oengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan barang masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut adalah pemberian ganti rugi yang menurut penulis kurang menguntungkan pengguna layanan jasa, dimana pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan jumlah atau nilai barang yang hilang dan/atau rusak karena telah ditentukan perhitungan penggantian ganti kerugiannya dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DITRAKET/ 0616

Tentang Jaminan Ganti Rugi Sura dan Paket Dalam Negeri. Adapun maksud dan tujuan dari Keputusan Direksi tersebut adalah (Pasal 2):

1. Maksud ditetapkan jaminan ganti rugi surat dan paket ini, meruoakan kewajiban perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri;
2. Tujuan ditetapkan Jaminan Ganti Rugi untuk mempermudah para Kepala PT. Pos Indonesia menyelesaikan jaminan ganti rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan Surat dan Paket Dalam Negeri.

Di sini juga terdapat Ruang Lingkup Jaminan Ganti Rugi yang meliputi (Pasal 3):

1. Jaminan ganti rugi surat dan paket berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*;
2. Jaminan ganti rugi berdasarkan Standard Perusahaan dan Nilai Jaminan Ganti Rugi
3. Jaminan Ganti Rugi diberikan untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat dan Paket Biasa.

Dalam wawancara antara penulis denga pihak Manajer Pos juga disebutkan Syarat Jaminan Ganti Rugi yang terdapat dalam Surat Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD 128/ DITRAKET/ 0616 (Pasal 4) yaitu:

Surat dan Paket yang dijamin oleh Perusahaan, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan.
2. Membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi.

Hak dan hilangnya hak tuntutan Ganti Rugi (Pasal 5):

Tuntutan ganti rugi merupkan hak pengirim atau penerima atas dasar kuasa pengirim.

1. Tuntutan ganti rugi hanya dapat diajukan terhadap surat dan paket sebagai berikut:
    a. Terlambat
    b. Rusak
    c. Hilang
2. Pengajuan pengaduan harus diajukan sebagai berikut:
    a. Terlambat, paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak tanggal surat dan paket diterima;
    b. Rusak, paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak surat dan paket diterima;
    c. Hilang, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak surat penetapan kehilangan diterima pengirim.
3. Tuntutan ganti rugi dapat diajukan pengirim atau kuasanya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal pengajuan pengaduan, dengan melampirkan:
    a. Resi, untuk keterlambatan;
    b. Faktur/ bukti pembelian barang/ Surat keterangan dari took untuk kerusakan atau kehilangan;
    c. Barang (isi kiriman) yang rusak, unruk kerusakan;
    d. Surat Kuasa, bila yang mengajukan adalah si penerima, untuk seluruh kriteria kerugian.
4. Masa kedaluwarsa kiriman yang dapat diterima sebagai dasar pengajuan pengaduan dan atau klaim tuntutan ganti rugi, ditetapkan 90 (Sembilan puluh) hari sejak kiriman diproses di loket.
5. Surat penetapan hilang, diberikan oleh Kepala PT. Pos Indonesia dimana konsumen mengajukan pengaduan atas kiriman yang dikirim melalui perusahaan.

6. Pembayaran ganti rugi dibayarkan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak tuntutan ganti rugi diterima, dengan pengaturan sebagai berikut:
    a. Hari pertama penerimaan klaim pengajuan ganti rugi dan si pengirim/ si penerima.
    b. Hari kedua sampai dengan hari keempat melengkapi data pendukung internal untuk pengabsahan bukti pengajuan.
    c. Maksimal hari ke lima pemberitahuan kepada konsumen.
    d. Maksimal hari ke enam pembayaran klaim ganti rugi kepada si pengirim/ si penerima.
7. Pengajuan klaim maupun ganti rugi atas kiriman yang diposkan di Agen pos dapat diterima oleh penyelenggara Agen Pos, dan selanjutya pengaduan dan/atau klaim diteruskan ke PT Pos Indonesia pemeriksa.
8. Maksimal pembayaran ganti rugi dibayarkan langsung oleh PT Pos Indonesia setempat dimana pengajuan klaim dilakukan.

Adapun Hilangnya Hak Ganti Rugi yaitu:

Perusahaan tidak berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Kepada pngirim yang telah menyerahkan haknya atas ganti rugi kepada penerima berdasarkan surat kuasa pengalihan hak;
2. Tuntutan ganti rugi diajukan melampui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan, sebagaimana diatur pada Pasal 4 Keputusan Direksi ini;
3. Isi Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang tidak sesuai dengan resi/formulir;
4. Surat/Dokumen dan Paket/Barang berisi barang yang dilarang pengirimannya;

5. Surat/ Dokumen Paket/Barang dibuka, diperiksa, dan/atau disita oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
6. Jika peristiwa keterlambatan/ kerusakan/ kehilangan surat dan paket merupakan sebab kahar *(force majeur)*.

Analisis penulis ini dibuktikan dengan system perhitungan ganti rugi yang dilakukan oleh PT.Pos Indonesia Cabang Kendal menurut Keputusan dari Direksi, sebagai berikut:

Nilai Jaminan Ganti Rugi (Pasal 7) yaitu:

1. Nilai jaminan Ganti Rugi untuk *Walk in Customer* ditetapkan sebagai berikut :
   a. Barang baru menurut harga faktur/kuintansi, pembelian, dengan maksimal Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) per item isi kiriman:
   b. Barang bekas, barang seni/budaya, atau barang berisi Akta Otentik (Ijazah, STNK, BPKB, Paspor, Polis, Kartu Kredit/Debit yang belum diaktivasi, KTP, Kartu Keluarga dan Sertifikat Tanah/ Akta) maksimal Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per item isi kiriman;
   c. Khusus kiriman *value goods* dan sarung burung wallet ditetapkan sebesar maksimal Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per item isi kiriman;
   d. Khusus kiriman hand phone second ganti rugi sebesar maksimal Rp. 3.000.000,00 (tiga juta rupiah) per item isi kiriman;
   e. Untuk kiriman yang bernilai jaminan pada ayat (1) butir a sampai dengan d Pasal ini ditetapkan oleh ketentuan Perusahaan dengan pola harga Tanggungan nilai Barang, sedangkan untuk ayat (1) butir a di*cover* oleh perusahaan Asuransi mitra Perusahaan.

2. Nilai jaminan ganti rugi untuk *Account Customer* ditetapkan sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian.
3. Dalam hal pengirim *Walk in Customer* tidak dapat menunjukan faktur/kuitansi pembelian baru, maka perusahaan dapat menetapkan nilai/harga barang tersebut sesuai dengan ayat (1) huruf a sampai dengan huruf d pasal ini.
4. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini tidak disepakati oleh pengirim, maka pengirim dapat mengasuransikan kepada pihak lain.
5. Untuk mengakomodasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Pasal ini, maka perusahaan harus melakukan kerja sama dengan perusahaan Asuransi.
6. Penunjuk pihak asuransi mitra perusahaan harus dapat meng*cover* seluruh kebutuhan yang ada dan ditetapkan melalui mekanisme sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Untuk menyakinkan kebenaran isi Surat/Dokumen dan Paket/Barang dengan nilai jaminan ganti rugi Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) atau lebih, Perusahaan berhak meminta Pengirim untuk menunjukan Surat/Dokumen dan Paket/Barang secara terbuka dan menandatangani resi kiriman.
8. Ketentuan pembayaran ganti rugi untuk *Account Customer* ditetapkan sesuai dengan kesepakatan yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama.

Bea Jaminan Ganti Rugi

1. Jaminan ganti rugi berdasarkan Bea Jaminan Ganti Rugi yang dipungut dari pengirim dengan besarnya sebagai berikut:
   a. *Walk in Customer* : sebesar 0,24% (Nol koma dua puluh empat perseratus) dari nilai jaminan ganti rugi sebagaimana dimaksud Pasal 7 Ayat (1) Keputusan Direksi ini, dengan ketentuan minimal bea jaminan ganti rugi per item isi kiriman sebesar Rp 500,00 (lima ratus rupiah).

b. *Account Customer* ditetapkan sebagaimana dimaksud Pasal 7 Ayat (1) Keputusan Direksi ini dan diatur dalam perjanjian.

2. Jaminan ganti rugi yang dapat dipungut dari kerja sama dengan pihak asuransi mitra perusahaan, ditetapkan sebagai berikut:
   a. *Walk in Customer* membayar premi sesuai dengan ketentuan pihak asuransi, dan selanjutnya perusahaan asuransi akan membayar kepada pihak pos dan dibulatkan keatas dalam kelipatan Rp 100,00 (seratus rupiah)
   b. *Account Customer* membayar premi asuransi sebesar harga tanggungan nilai barang yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian dan dibulatkan ke atas dalam kelipatan Rp 100,00 (seratus rupiah)
3. Bea jaminan ganti rugi belum termasuk Ppn 10% (sepuluh perseratus).

Ganti Rugi untuk *Walk in Customer* dan *Account Customer*

1. Ganti Rugi Standar Perusahaan terhadap Surat dan Paket yang tidak mebayar Bea Jaminan Ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:

No	Kondisi	Ganti rugi Standar Perusahaan
1	Hilang	1 (satu) x Biaya Pengiriman
2	Rusak	1 (satu) x Biaya Pengiriman
3	Terlambat	0,5 (setengah) x Biaya Pengiriman

2. Ganti Rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:

No	Kondisi	Ganti Rugi dengan Nilai Jaminan Ganti Rugi
1	Hilang	Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1 (satu) x Biaya Pengirim

2	Rusak	Maksimal 50% (lima puluh perseratus) x Nilai Jaminan Ganti Rugi ditambah 1 (satu) x Biaya Pengiriman
3	Terlambat	1 (satu) x Biaya Pengiriman

3. Penetapan hilang atau rusak (sebagian) merupakan kewenangan Kepala PT Pos Indonesia yang tertuang dalam surat keterangan pada Formulir Pertimbangan Kepala PT Pos Indonesia, termasuk menentukan besar (prosentase) kerusakan surat dan paket yang terjadi.
4. Keterlambatan kiriman Surat/Dokumen dan Paket/Barang yang menyebabkan tidak bermanfaat seluruh isi Surat dan Paket, dikategorikan rusak.
5. Kerusakan Surat/Dokumen dan Paket/Barang sebagian yang menyebabkan tidak bermanfaatnya isi Surat dan Paket, dikategorikan sebagai hilang.

Adapun *Hak Recovery* Ganti Rugi sebagai berikut:

1. Setiap penerima ganti rugi oleh pengirim/kuasanya terhadap surat/dokumen dan paket/barang yang terlambat masuk dan rusak atau hilang, maka pengirim/kuasanya harus membuat surat pernyataan pelepasan hak.
2. Dalam hal barang yang sudah dibayarkan ganti rugi dan masih memiliki nilai ekonomis termasuk barang yang hilang dan dikemudian hari ditemukan, maka Kepala PT Pos Indonesia dapat menjual secepatnya dan dicatat sebagai penerimaan perusahaan.

Dalam Ilmu Hukum, khususnya pada hukum pengangkutan dikenal 3 (tiga) prinsip atau teori mengenai tanggung jawab yaitu:[78]

[78] Martono dan Ahmad Sudiro, 2010, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UURI No. 1 tahun 2009*, PT.Raja Grafindo Persada

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (*fault lability, lability based on fault principle)*, menurut prinsip ini dinyatakan bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan membayar ganti rugi atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahan itu.
2. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah (*presumption of liability*), menurut prinsip ini dinyatakan bahwa setiap pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya.
3. Prinsip tanggung jawab tanpa bersalah (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), menurut prinsip tanggung jawab ini perusahaan bertanggung jawab mutlak terhadap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkutan.

Prinsip tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang dalam pengiriman yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal yaitu menggunakan prinsip tanggung jawab praduga bersalah (*presumption of liability*), menurut prinsip ini perusahaan pengangkutan barang dalam hal ini PT Pos Indonesia Cabang Kendal dianggap bersalah, sehingga perusahaan pengangkutan barang demi hukum harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh pengirim barang tanpa dibuktikan kesalahan terlebih dahulu, kecuali PT Pos Indonesia Cabang Kendal membuktikan kesalahan perusahaan pengangkutan barang cukup memberi tahu adanya kerugian yang terjadi pada saat pengiriman barang.

B. Upaya Dan Solusi Hukum Yang Dapat Ditempuh Atas Kehilangan Dan /Atau Kerusakan Barang Dalam Pengiriman Yang Dilakukan Oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal

Pengguna jasa PT Pos Indonesia yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang miliknya yang sedang dikirimkan dan belum sampai ketempat tujuan dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT Pos Indonesia, pengguna jasa yang mengalami kerugian berhak untuk memilih model penyelesaian sengketanya, tidak menutup kemungkinan untuk diselesaikan secara damai yaitu penyelesaian sengketa secara langsung antara pihak PT Pos Indonesia dengan pihak pengguna jasa. Upaya hukum yang dapat ditempuh yaitu:

1. Non Litigasi

   Adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya nganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak diderita oleh pengguna jasa PT Pos Indonesia. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui dalam peraturan perundangan Indonesia. Pertama, dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan yang berbunyi "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan".

   Kedua, dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian sengketa Pasal 1 angka 0 yang berbunyi "Alternatif Penyelesaian Perkara (Alternatif Dispute Resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli".

Terkait dengan pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT Pos Indonesia kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/atau kerusakan tanpa harus melalui pengadilan (non litigasi), maka proses pemberian ganti rugi sesuai dengan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.128/DIKTARET Tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri adalah sebagai berikut:

a. Pengguna layanan pos, penerima atau kuasanya yang sah, yang melakukan pengaduan wajib mengisi formulir pengaduan seperti contoh;
b. Formulir pengaduan tersebut harus diisi lengkap disertai fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor) Pengadu;
c. Jika pengguna layanan pos atau kuasanya yang sah akan mengajukan tuntutan ganti rugi, maka wajib untuk mengisi dengan lengkap formulir tuntutan ganti rugi dengan peraturan di PT Pos Indonesia kirim rangkap 3, dan pengajuan di PT Pos Indonesia Tujuan dibuat rangkap 4.
d. Formulir pengajuan tuntutan ganti rugi harus dilampiri Resi, Fotocopy KTP pengguna layanan pos. Faktur pembelian/kuintansi pembayaran perbaikan dari bengkel/took reparasi. Pertimbangan Kepala PT Pos Indonesia Kirim/Tujuan.
e. Setiap Kantor PT Pos Indonesia tempat pengaduan diterima, wajib melakukan pengusutan tentang nasib kiriman yang dipersoalkan.

2. Litigasi

Adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau pengaduan dan penyelesaian tuntutan atau penggantian atas

kerusakan ke pengadilan. Proses pengadilan juga dikenal sebagai tuntutan hukum dan istilah biasanya mengacu pada persidangan pengadilan sipil. Sengketa yang terjadi dan diperiksa dan diputus oleh hakim. Melalui system ini tidak mungkin akan dicapai solusi yang memperhatikan kedua belah pihak (win-win solution) karena hakim terus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Penyelesaian kasus melalui pengadilan belum pernah terjadi di PT Pos Indonesia Cabang Kendal karena biasanya perkara kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos sudah dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi. Berdasarkan penelitian dengan narasumber Ibu Via selaku Customer Service PT Pos Indonesia Cabang Kendal belum ada kerusakan barang milik pengguna layanan pos yang di selesaikan melalui proses di pengadilan (litigasi). Kasus kehilangan dan kerusakan barang milik pengguna layanan pos biasanya sudah langsung selesai dengan jalur non litigasi dengan pemberian ganti rugi sesuai nilai barang pengguna layanan pos yang hilang dan/atau rusak. PT Pos Indonesia Cabang Kendal juga tidak menutup kemungkinan apabila ada kesepakatan antara pihak pengguna layanan pos yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang tersebut.[79]

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal dalam mengatasi faktor-faktor penghambat baik faktor internal maupun ekternal yang mengakibatkan kerugian pada konsumen adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal

[79] Wawancara dengan Ibu Via selaku Customer Servis PT.Pos Indonesia Cabang Kendal, 25 September 2021

Bentuk upaya yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal, antara lain:[80]

a. Konsumen harus tunduk pada ketentuan yang dibuat oleh PT Pos Indonesia
b. Apabila barang dianggap merugikan oleh pihak Pt Pos Indonesia, maka pengirim harus bersedia untuk membuka isi dari kirimannya.
c. Konsumen harus melengkapi surat-surat menurut ketentuan yang dibuat oleh PT Pos Indonesia
d. Pengecekan ulang terhadap percantuman kode pengirim sehingga dapat mencegah adanya kesalahan pengiriman yang menyebabkan keterlambatan bahkan hilangnya barang kiriman.
e. Pengemasan ulang pada barang berkategori barang yang bernilai tinggi, meliputi arloji, kamera, barang elektronik, dan barang kiriman yang bernilai tinggi lainnya seperti dokumen penting berupa KTP, ijazah, paspor, dan lain-lain. Contohnya adalah konsumen yang mengirimkan handphone, maka barang akan dikemas dengan menggunkan kayu atau bublewarp agar tidak rusak akibat tertindih dengan barang lainnya. Tak hanya itu, pihak PT Pos Indonesia juga menyarankan kepada konsumen untuk mengasuransikan barang tersebut.

2. Faktor Ekternal

Faktor Ekternal ini merupakan pembatasan tanggung jawab pengangkut. Faktor alam sendiri tidak dapat dihindari dan dicegah oleh manusia, sebab faktor alam tersebut terjadi diluar

[80] Wawancara dengan Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional PT.Pos Indonesia Cabang Kendal, 24 september 2021.

.

kendali PT Pos Indonesia. Jadi, pihak konsumen harus memaklumi atas keterlambatan dari pihak pengirim barang.

C. Faktor- faktor Dan Hambatan PT Pos Indonesia Cabang Kendal Yang Menyebabkan Wanprestasi Pada Pengiriman Barang

Wanprestasi menurut Yahya Harahap yaitu sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding)*, atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lain dapat menuntut pembatalan perjanjian.[81]

Dengan adanya wanprestasi inilah menimbulkan kerugian yang terjadi pada pengguna jasa pos sebagai konsumen pengguna jasa. Namun mirisnya konsumen yang dalam artian pengguna jasa ini seringkali diam saja ketika haknya tidak terpenuhi, cenderung dari mereka justru membiarkannya saja padahal sebagai konsumen mereka memiliki hak untuk di lindungi. Oleh karena itu mengingat konsumen merupakan pihak yang lemah perlu didalamnya adanya aturan yang mengatur untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Apalagi dalam penyelenggaraan jasa pos ini sangat rawan sekali terjadi resiko yang tidak dapat diinginkan yang disebabkan oleh banyak faktor yang dapat menyebabkan konsumen terancam akan tidak terpenuhi haknya sehingga konsumen merasa dirugikan.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merumuskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungn terhadap konsumen.[82]

Ada berbagai faktor-faktor penghambatan yang dapat menyebabkan terjadinya kerugian pada konsumen, antara lain:

---

[81] M. Yahya Harahap, *segi-segi Hukum Perjanjian* (Bandung:Alumni,1982),h.60.
[82] Pasal 1Ayat 1 Undang-undang Nomer 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaga Negara RI Tahun 1999,Nomor 42)

1. Faktor Internal adalah faktor penghambatan dari dalam yang sering terjadi dalam proses pengangkutan, yaitu faktor manusia yang biasanya disebut dengan *human eror.* Faktor penghambatan yang dialami oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal, antara lain:[83]
   a. Identifikasi barang konsumen
      1) Konsumen tidak memberitahukan secara lengkap pada Form CP71 (Paket Dalam Negeri) atau blangko EMS (*Express Mail Service*) mengenai wujud dan sifat barang.
      2) Konsumen tidak memberitahukan yang sebenarnya, apakah barang tersebut kategori barang yang dilarang menurut ketentuan Bea dan Cukai apakah barang tersebut termasuk kategori barang yang bernilai tinggi, contohnya ijazah, paspor, KTP, dan lain-lain.
   b. Kelancaran barang
      1) Apabila pihak MPC (*Mail Processing Centre)* melakukan kesalahan pencantuman kode kiriman sehingga mengakibatkan keterlambatan pengiriman atau bahkan hilangnya barang.
      2) Apabila terdapat kelalaian dalam pengemasan barang dapat mengakibatkan barang rusak, seperti contoh kasusnya konsumen yang mengirimkan pigura tanpa diberikan penanganan khusus sebagai sampel perusahaan akibat tertimpa dengan barang yang lainnya.

[83] Wawancara dengan Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional PT.Pos Indonesia Cabang Kendal, 24 september 2021.

c. Apabila saat dilakukannya pemeriksaan Bea Cukai terdapat 1 (satu) barang yang berkategorikan "barang yang dilarang", maka Bea Cukai akan menolak semua barang yang akan dikirim. Hal ini akan menghambat barang para konsumen yang lainnya. Kategori barang yang dilarang meliputi: barang yang dapat/atau mudah meledak, menyala, atau terbakar sendiri, narkotika dan/atau obat-obat terlarang, pornografi, atau barang cetakan/rekaman yang isinya dapat menggangu keamanan dan ketertiban serta stabilitas nasional, dan lain-lain.

d. Apabila terdapat pemeriksaan Bea Cukai terdapat barang yang harus disertai dengan Surat Izin dari Badan Obat dan Makanan (BPOM). Maka, pengirim diharuskan untuk melengkapi apa sudah ditentukan oleh Bea Cukai.

e. Apabila terdapat barang yang dapat membahayakan pengiriman, kiriman pos atau keselamatan orang lain. Seperti halnya, jenis barang-barang tersebut meliputi barang yang karena sifatnya dapat merusak/mengotori kiriman lain dan atau membahayakan orang lain atau pegawai pos. Salah satu contoh kasusnya adalah adanya ketidaksesuaian keterangan konsumen pada Formulir CP71 atau blangko EMS yang menyatakan bahwa wujud barang berupa pakaian dewasa dan ternyata buka pakaian dewasa melaikan senjata.

2. Faktor Ekternal adalah faktor alam dan faktor gangguan keamanan dan ketertiban yang berada diluar kekuasaan manusia dan tidak dapat dicegah atau dihentikan oleh manusia. Jadi, apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan yang diakibatkan karena faktor ekternal ini, maka pihak pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti kerugian. Contohnya kasusnya adalah Faktor yang

mengakibatkan keterlambatan pada barang konsumen dialami oleh pihak MPC (*Mail processing Centre*).

Agar lebih jelasnya tentang factor-faktor penghambat yang terjadi pada PT Pos Indonesia Cabang Kendal penulis sajikan dalam tabel di bawah ini :

No	Nama	Faktor Penghambat	Solusi
1	Bapak M . khasbul	Paket Rusak (Dokumen Pengantar Nikah)	Pihak Pos memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang disesuaikan dengan standar asuransi perusahaan
2	Ibu widyastuti	Paket Hilang (Tas Import)	Konsumen mendapat ganti rugi yang disesuaikan dengan standar perusahaan
3	Ahmad Firdaus	Barang hilang dari paket yang tidak sesuai pada diskripsi/resi pengiriman (Paket baju yang di dalamnya terdapat Perhiasan, pengiriman dari Luar Negeri)	Pihak Pos memberikan Edukasi kepada konsumen pengguna jasa bahwa murni kesalahan dari konsumen yang memberi keterangan palsu pada isi paket
4	Bapak Pramono	Paket kembali kepada pengirim karena isi paket mengandung unsur berbahaya (Cairan Kimia	Paket dikembalikan oleh Pihak Pos, sebab dalam keterangan dituliskan Cairan pupuk tanaman.

		Berbahaya)	

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab PT Pos Indonesia Cabang Kendal atas kehilangan dan/atau kerusakan barang pengiriman menurut penulis telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang terdapat dalam Pasal 28, dan Pasal 31 PT Pos Indonesia Cabang Kendal telah melakukan tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi terhadap kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna jasa yang cara menentukan besar ganti ruginya telah ditentukan dan diatur dalam peraturan perusahaan.
2. Upaya dan solusi hukum yang dapat ditempuh atas kehilangan dan / kerusakan barang dalam pengiriman yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Kendal yaitu dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT Pos Indonesia melalui upaya hukum diluar pengadilan (non litigasi) yaitu penyelesaian secara langsung tanpa melalui jalur pengadilan dan juga dapat melalui upaya hukum didalam pengadilan (litigasi). Upaya hukum melalui jalur pengadilan sampai saat ini belum pernah terjadi di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kendal.
3. Faktor-faktor dan hambatan PT Pos Indonesia Cabang Kendal yang menyebabkan wanprestasi pada pengiriman barang adalah wanprestasi yang menimbulkan kerugian pada pengguna jasa Pos sebagai konsumen pengguna jasa sehingga menimbulkan keharusan pihak jasa Pos untuk memberikan atau membayar ganti rugi. Apalagi dalam penyelenggaraan jasa Pos ini sangat

rawan terjadi resiko yang tidak dapat diinginkan yang disebabkan oleh banyak faktor sehingga konsumen merasa dirugikan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi konsumen harus lebih kooperatif di saat petugas loket PT Pos Indonesia sedang melakukan identifikasi mengenai isi barang tersebut (mengutamakan kejujuran), jika petugas loket PT Pos Indonesia mencurigai terhadap barang/paket, maka konsumen harus membuka barang tersebut di hadapan petugas loket.
2. a. Bagi PT Pos Indonesia harus lebih efektif dan teliti dalam mengidentifikasi barang-barang konsumen sebelum dilakukan pengiriman ke Dalam maupun ke Luar Negeri, guna mencegah terjadinya keterlambatan, kehilangan atau kerusakan pada barang tersebut, melalui pemisahan nama barang yang mudah rusak dan pecah atau juga disebut Proses Sortir.

   b. Sebaiknya PT Pos Indonesia melakukan training atau seminar bagi seluruh karyawannya guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen sehingga sesuai dengan penerapan standar kerja dan prosedur kehati-hatian dalam pengiriman barang yang menyangkut Negara Indonesia dengan Negara lain.
3. Bagi angkutan darat maupun angkutan laut, maupun angkutan udara dalam pendistribusian paket seharusnya juga harus teliti dan berhati-hati sehingga tidak menimbulkan kemungkinan terjadi resiko yang menyebabkan kerusakan barang atau dokumen serta tidak terjadi kehilangan maupun kekeliruan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Al-Qur'an dan Terjemahnya

Qs. Al-Imran (3):76

Qs. Al-Hujurat (49): 13

Q5. An-Nisa (4); 29

QS Al-Bagarah avat 279

Abdulkadir, Muhammad, 2007, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Citra Aditya.

AG.Subarsono, 2006, *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press, Jakarta.

Ali, Zainuddin, 2011, *Metode Penelitian Hukum*. Cet. 3 ; Jakarta:Sinar Grafika.

Anshori, Abdul Ghofur, 2010, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univesity Press.

Badrulzaman, Mariam, 2005, *K.U.H. Perdata Buku Ill Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung: PT.Alumni.

Bambang Sunggono, 2012, *Metodologi Penelitian Hukum,* Rajawali press.

Basri Hasnil, 2012, *Hukum Pengangkutan*, Medan: Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU.

Basyir Ahmad Azhar, *Asas-asas Hukum Muamalat* Hukum Perdata Islam.

Dani AA , S., 2004, *Himpunan Peraturan Tentang Class Action*, Jakarta: Pt.Gramedia Pustaka Utama.

Harahap M. Yahya, *segi-segi Hukum Perjanjian* Bandung.Alumni 1282.

Hartono Sri Rejeki, 2001, *Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat*, Semarang: UNDIP.

Harianto Dedi, 2010, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan Yang Menyesal* Bogor: Ghalia Indonesia.

Hasan M.Ali, 2004, *Berbagai macam Transaksi Dalam Islam* Jakarta:PT. Raja Grafi.

Istanto .Sugeng. SH, 1994, *Hukum Internasional*, Yogyakarta: Universitas Atm

Martono dan Sudiro Ahmad, 2010, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UURI No. 1 tahun 2009*, PT.Raja Grafindo Persada.

Muhammad Abdulkadir, 2001, *Hukum Pengangkutan Drat Laut dan Udara*, Bandung: PT.Ci Aditya Bakti.

Muhammad Abdulkadir, 2013, *Hukum Pengangkutan Naga*, Bandung: Citra Aditya Ba

Purba Hasim, 2005, *Hukum Pengangkutan Laut*, Medan: Pustaka Bangsa Press.

Purwosutjipto H.M.N, 2000, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 5*, Jakarta: Penerbit Djambatan

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.

Subekti, 1989, *Pokok-pokok Hukum Perdata,* Intermasa, Jakarta.

Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media.

Susanto Happy, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan* Jakarta: Visimedia.

Susamto Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal* Malang: UIN-Maliki Press.

Teuku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, 2003,*Mutiara Hadits 6* Semarang:Pustaka Rizki Putra.

Warpani Suwardjoko, 2001, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung: Penerbit ITB.

Watni Syaiful, dkk., 2004, *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggung Jawab Pengangkut dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*, Penerbit Badan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan HAM RI, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Grup.

B.Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang telah diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

Kitab Undang-undang Hukum Dagang ("KUHD").

Kitab Undang-undang Hukum Perdata ("KUHPerdata").

Kepmenhub Nomor 10/1998 Jo Pergub DKI Nomor 123/2010 Tentang Penyelengaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Tranportasi.

C. Jurnal /Artikel Ilmiah

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003.

Pusat Bahasa, Kamus Bear Bahasa Indonesia (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.2008)

D. Internet

http://etheses.uin-malang.ac.id diakses pada tanggal 18 Agustus 2021

https://dhiasitsme.wordpress.com/2012/04/18/perlindungan-hukum-bagi-konsume diakses pada tanggal 21 September 2021

http://uai.ac.id/2011/04/13/opini-ilmiah-hukum// diakses pada tanggal 30 September 2021

https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen diakses pada tanggal 1 November 2021 pukul 14.42 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia diakses pada tanggal 1 November 2021 pukul 14.49 WIB

Wawancara dengan Bapak Djoko Prasetyo Hadi selaku Manager Operasional PT.Pos Indonesia Cabang Kendal, 24 september 2021

Wawancara dengan Ibu Via selaku Customer Servis PT Pos Indonesia Cabang Kendal, 25 September 2021

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية