

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI
PERAIRAN PENUMPANG DAN BARANG (STUDI KASUS KM JELATIK
EKSPRES TUJUAN PEKANBARU – SELATPANJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

SUSI RAPIDAWATI

NPM. 181010424

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021

ABSTRAK

Transportasi merupakan aspek penting dalam kehidupan karena memberikan kontribusi dalam aktivitas manusia sehari-hari. Salah satu alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat kabupaten kepulauan meranti untuk melakukan perjalanan ke Pekanbaru adalah KM. Jelatik Exspres. Meningkatnya perkembangan usaha, menyebabkan peningkatan fasilitas dan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyediaan harga yang kompetitif merupakan salah satu daya tarik bagi masyarakat. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah rendahnya tingkat kesadaran akan sebagai konsumen. Oleh karena itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasa hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan untuk melindungi hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Permasalahan pokok dalam penelitian ini ada dua yaitu Bagaimanakah perlindungan konsumen Dalam Transportasi laut menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres dan Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Km Jelatik Exspres.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu jenis penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian *observation research*. Yaitu dilakukan dengan cara *survey* atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner. Apabila ditinjau dari sifatnya penelitian ini termasuk kedalam deskriptif sosiologis. Penelitian ini dilakukan pada Km Jelatik Exspres.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen belum terpenuhi menurut Undang-undang Nomo 8 Tahun 1999. Hak konsumen tersebut berupa ketidak puasan konsumen terhadap pelayanan km.Jelatik Exspres, fasilitas yang kurang memadai, serta jam keterlambatan berangkat yang selalu terjadi. Faktor pendukung perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang memberikan batasan antara kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta pelayanan dan fasilitas yang diterima konsumen. Faktor penghambat dalam memenuhi kewajiban seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

ABSTRACT

Transportation is an important aspect of life because it contributes to daily human activities. One of the means of transportation used by the people of Meranti Islands Regency to Pekanbaru is KM. Jelatik Express. The increase in business development has led to an increase in facilities and services to the community as consumers. The provision of competitive prices is one of the attractions for the community. The main factor that becomes the weakness of consumers is the low level of awareness as a consumer. Therefore, the Consumer Protection Act is a strong legal basis for the government and protection agencies to protect the rights and obligations of business actors and consumers.

There are two main problems in this study, namely how is consumer protection in sea transportation according to Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection at Km Jelatik Express and what are the supporting factors and inhibiting factors in implementing legal protection for service users of Km Jelatik Express.

The method used in this research, namely this type of research is included in the type of observation research. That is done by means of surveys or direct review to the research site using data collection tools, namely interviews and questionnaires. When viewed from the nature of this research is included in the sociological descriptive. This research was conducted at Km Jelatik Express.

The results of the study show that consumer rights have not been fulfilled according to Law No. 8 of 1999. These consumer rights are in the form of consumer dissatisfaction with the service of km.Jelatik Express, inadequate facilities, and delays in departing which always occur. The supporting factor for consumer protection is Law Number 8 of 1999 which provides boundaries between the obligations of business actors and consumers as well as services and facilities received by consumers. Inhibiting factors in fulfilling obligations as regulated in Law Number 8 of 1999.



PERSEMBAHAN

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya yaitu Bapak & Ibu saya. Ketika dunia menutup pintunya kepada saya, Bapak & Ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, Bapak & Ibu membuka hati untuk saya. Hidup ini menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita dari pada kita sendiri. Terimakasih telah menjadi orang tua yang sempurna, yang rela membakar kulit nya, mengurangi waktu tidurnya, mengurus segala tenagany, demi mebahagiakan saya.

~TERIMKASIH~

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt dan dengan shalawat dan salam tidak lupa pula penulis panjatkan kepada junjungan alam nabi besar muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul ***“Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Perairan Penumpang Dan Barang (Studi Kasus Km Jelatik Exspres Tujuan Pekanbaru-Selatpanjang”***.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan moral maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof Dr. Syafrinaldi, S.H., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Surizki Febrianto, S.H.,M.H selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi saran penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. M. Musa, S.h.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Univeritas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, SH.,MH, Selaku Wakil Dekan I fakultas Hukum universitas Islam Riau.
5. Bapak S. Parman, S.H.,M.H

6. Ibu Dr. Desi Apriani, SH.,MH, Selaku wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Sekaligus Sebagai Pembimbing Akademik Saya.
7. Bapak Dr. Zulkarnaini Umar, S.h.,S.Ag.,M.Si, selaku Kepala Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan pendidikan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kepada Bapak Muhammad Jais dan Ibu Nurhidayah selaku orang tua penulis yang telah memberikan segala kebutuhan, semangat, dukungan baik secara materi maupun finansial.
10. Bapak Capt. Leonard Natal Siahaan, S.si.T selaku kepala KSOP Kabupaten Kepulauan Meranti.
11. Terkhusus kepada Hariwanda,S.Kom yang telah banyak membantu penulis dan selalu memberikan suport sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Terkhusus Kepada Teman-teman saya, yang tergabung dalam tim GORGAR OFFICIAL

Penulis berharap semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan berfaedah bagi pembacanya. Semoga kita semua senantiasa diberikan rahmat dan karunia-Nya. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 21 february 2022

Penulis

SUSI RAPIDAWATI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vi
BAB IPENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan masalah.....	11
C.Tujuan dan manfaat penelitian.....	12
1. Tujuan penelitian.....	12
2. Manfaat penelitian.....	12
D.Tinjauan Penelitian.....	13
a. Pengertian perlindungan konsumen.....	13
b. Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen.....	14
c. Hak-hak dan kewajiban konsumen.....	17
d. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha (produsen).....	19
e. Asas dan tujuan perlindungan konsumen.....	21
E.Konsep oprasional.....	24
F.Metode penelitian.....	24
1. Jenis dan sifat penelitian.....	24
2. Lokasi penelitian.....	25
3. Populasi dan sampel.....	25
4. Data dan sumber data.....	26
5. Alat pengumpulan data.....	28
5. Anallisis data.....	29
BAB IITINJAUAN UMUM	31
A.Tiunjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	31
1. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	31
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	32

3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	37
B. Konsumen.....	40
a. Pengertian Konsumen.....	40
b. Hak dan kewajiban konsumen	42
C. Tinjauan Umum Tentang Peran dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Transportasi.....	50
D. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen.....	61
E. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	65
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan	66
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	70
F. Prinsip Perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen... 70	
G. Tinjauan Umum Km. Jelatik Exspres Di Kabupaten Kepulauan Meranti.....	73
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Km Jelatik Exspres Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	32
B. Faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna kapal Km. Jelatik Exspres	99
1. Faktor penghambat dari pihak konsumen.....	113
2. Faktor Penghambat Dari Pihak Pelaku Usaha	117
3. Faktor Penghambat Dari Pihak Pemerintah.....	118
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	halaman 9
Tabel I.2	halaman26
Tabel I.3	halaman92
Tabel I.4	halaman 94
Tabel I.5	halaman97
Tabel I.6	halaman 100
Tabel I.7	halaman103
Tabel I.8	halaman 116



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar didunia memiliki dua pertiga dari wilayahnya berupalautan Indonesia yaitu 6,32 (enam koma tiga puluh dua) juta kilometer persegi (km²), 17.504 (tujuh belas ribu lima ratus empat) pulau-pulau dan merupakan salah satu negara yang memiliki garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada yaitu 99.093 (Sembilan puluh Sembilan ribu sembilan puluh tiga kilometer persegi (km²). Disamping itu secara geografis Indonesia terletak di antara dua benua yaitu Benua Asia dan Benua Australia dan dua samudra yaitu Samudra Hindia dan Samudra Pasifik yang merupakan kawasan paling dinamis dalam percaturan, baik secara ekonomis maupun politik. Letak geografis yang strategis tersebut menjadikan Indonesia memiliki keunggulan serta sekaligus ketergantungan yang tinggi terhadap kelautan. (Amiek Soemarmi, 2019, p. 23)

Transportasi dan pengangkutan di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan di dalam maupun luar negeri, karena adanya transportasi dan pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke penumpang sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan jasa transportasi dan pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti dengan ditandai banyaknya perusahaan industri yang

percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan.(SIGIT SAPTO NUGROHO, S.H., M.HUM, 2019, p. 75)

Setiap negara berhak menetapkan lebar laur teritorialnya hingga suatu batas yang melebihi 12 mil laut, di ukur dari garis pangkal yang di tentukan sesuai dengan konvesi.Negara Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari 34 Provinsi, kedaulatan suatu negara kepulauan meliputi perairan kepulauan tanpa memperhatikan kedalaman atau jarak dari pantai. Kedaulatan ini meliputi ruang udara di atas perairan kepulauan, juga dasar laut dan tanah di bawahnya, dan sumber kekayaan yang terkandung di dalamnya. Di karenakan negara indonesia terdiri dari berbagai macam pulau, baik itu pulau besar maupun pualu-pulau kecil yang membentang dari sabang hingga merauke. (Prof,Dr.H. Syafrinaldi, S.H.,M.C.L, 2016)

Transportasi di indonesia pada saat ini sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitasnya sehari-hari. Transportasi publik umumnya meliputi kereta dan bis, namun juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, pelabuhan penyeberangan, taksi, dan lain-lain. Keberadaan transportasi publik yang baik sangat mempengaruhi roda perekonomian suatu wilayah atau daerah. Keberhasilan pertumbuhan perekonomian di suatu Negara tidak akan lepas dari campur tangan pemerintah dalam upaya menciptakan transportasi publik yang nyaman, aman, bersih, dan tertata dengan baik. (Faturachm, Muslim, & agung, 2015, hal. 124)

Setiap transportasi memiliki peran dalam melayani penumpang dan pengangkutan. Kehadiran pengangkutan ini selain menghubungkan satu pulau yang lainnya juga untuk menjadi sebuah sarana untuk mengangkut berbagai keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat. Sebagaimana di kemukakan oleh **SOEGIJANA TJAKRANEGARA** kegiatan dari transportasi memindahkan barang (*commodity of goods*) dan penumpang dari suatu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain atau *port of destination* maka sebuah pengangkutan menghasilkan jasa angkutan. (Dr. Sentoa Sembiring, S.H.,M.H, 2019, p. 34)Transportasi di Indonesia memiliki peranan penting dalam memajukan dan memperlancar perdagangan di dalam maupun luar negeri, karena adanya transportasi dan pengangkutan dapat memperlancar arus barang dari daerah produksi ke penumpang sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan jasa transportasi dan pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti dengan ditandai banyaknya perusahaan industri yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan.

Transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari satu tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapat jalannya dapat dilalui. Transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promotion sector*) dari pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. (Indra Primahardani, 2020)

Sarana transportasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan Orang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Pentingnya sarana transportasi ini dapat dilihat dari peningkatan setiap penumpang dari bulan ke bulan akan jasa pengangkutan transportasi laut, khususnya transportasi angkutan laut yang menghubungkan dari pulau kepulauan. Transportasi laut ini sangat di butuhkan oleh masyarakat yang tinggal jauh dari kota, untuk mempermudah masyarakat melakukan penyebrangan antar pulau.

Transportasi laut ini dikatakan sebagai salah satu angkutan umum, yang dimana angkutan umum harus memiliki alat pendukung yang di dalamnya mencakup berbagai unsur (*subsistem*) ada pun unsur-unsur tersebut : (ginanjar hutomo bangun, 2012, hal. 25)

1. Ruang untuk gerak (jalan)
2. Tempat awal atau akhir pergerakan (terminal/pool)
3. Yang bergerak (alat angkut/kendaraan dalam bentuk apapun)
4. Pengelolaan yang mengorganisasikan ketiga unsur tersebut.

Dari 4 unsur tersebut tidak dapat di pisahkan antara satu dengan yang lain, dengan kata lain unsur ini tidak dapat berdiri sendiri, karena keempat unsur ini merupakan komponen yang harus ada didalam sebuah angkutan umum.

Jasa transportasi penyebrangan laut antara pulau ini menghubungkan dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Dengan meningkatnya pada dunia usaha ini, maka banyaklah bermunculan transportasi laut lainnya dengan fasilitas

yang di berikan lebih baik dan pastinya lebih nyaman untuk para konsumen. Kemudahan pelayanan dan harga tiket yang kompetitif yang diberikan oleh pelaku usaha transportasi laut ini dan fasilitas yang maksimal yang memberikan point plus tersendiri bagi konsumen. Dari usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha transportasi laut ini memberikan pendapatan tambahan bagi negara dari pajak yang dikenakan terhadap penumpang dan barang yang terdapat didalam transportasi laut tersebut serta membuat lapangan kerja baru bagi masyarakat di daerah kabupaten kepualau meranti. Kegiatan pelaku usaha seperti ini sangat di harapkan berkembang demi kemajuan daerah dan negara.

Seiring dengan berkembang nya dunia usah didalam jasa khusus nya di bidang transportasi laut, maka perlu di tingkat kan perlindungan hukum kepada konsumen yang menggunakan jasa penyebrangan transportasi laut ini, maka dengan ini perlu di tingaktakan perlindungan hukum kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi laut tersebut, agar para konsumen yang merasa di rugikan oleh pelaku usaha tersebut mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini tentunya untuk menciptakan tujuan keadilan hukum, yang di mana menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban yang di miliki oleh pelaku usaha dan konsumen dalam dunia usaha. Ada dua jenis perlindungan yang di berikan kepada konsumen yaitu :

1. Perlindungan priventif.

Perlindungan priventif merupakan perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau

menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifik tertentu dan merek tertentu tersebut.

2. Perlindungan kuratif.

Perlindungan kuratif merupakan perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seorang dikatakan sebagai konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaatan atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tidak perlu ia mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian. (nadhira amaliah, 2016, hal. 25)

Pada dasarnya kebijakan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen bertujuan untuk mengupayakan agar memberikan suatu kepastian hukum bagi konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi/menggunakan secara langsung. Hal ini disebabkan konsumen sebagai seorang yang memakai barang dan jasa dalam kehidupan bermasyarakat. (Ahmad Miru dan Sutomo, 2010, p. 36)

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pemerintah republik indonesia mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada tanggal 20 April 1999. Secara hukum setiap konsumen wajib untuk dilindungi atas hak-hak yang dimilikinya, ada pun hak-hak dasar konsumen yang harus dilindungi tersebut paling penting dari ke sembilan butir hak-hak yang terdapat pada pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 yaitu “*masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang penting pokok dan utama dalam perlindungan konsumen*” Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen, menurut Shidarta (Shidarta , 2000 : 16) secara umum ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*).
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*).
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*).
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Dengan lahirnya Undang-undang Perlindungan konsumen ini diharapkan masyarakat indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan

kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. (Gunawan Wijaya, Ahmad Yani, 2008, p. 2)

Ti adanya perlindungan konsumen adalah sebagian dari gejala negara yang kalah dalam perdagangan bebas. (Jaques delors, 1995, p. 723)

Km jelatik merupakan usaha yang bergerak di bidang transportasi laut. Km jelatik merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pengangkutan barang dan orang. Rute perjalanan yang di tempuh yakni selatpanjang – pekanbaru. Km Jelatik merupakan usaha rintisan/ perintis yang sangat membantu bagi ekonomi masyarakat kabupaten kepulauan meranti atau sekitarnya guna melakukan perjalanan keluar daerah atau sebagai sarana transportasi laut yang sangat di butuhkan oleh masyarakat kepulauan meranti, Km jelatik di dirikan dan mulai beroperasi pada tahun 1989. Km jelatik memberikan pelayanan jasa pengangkutan barang dan orang untuk berpindah dari kota ke kota lainnya. Km jelatik mengenalkan usahanya kepada masyarakat melalui kartu nama yang di berikan kepada masyarakat serta penumpang penumpang lainnya, menggunakan media cetak seperti koran dan poster, dan melalui media sosial seperti facebook. Kehadiran km jelatik dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan keberangkatan dari selat panjang ke pekanbaru atau pun pekanbaru ke selatpanjang.

Km jelatik yang berpusat di kota selat panjang kabupatern kepulauan meranti, adapun rute perjalanan km jelatik expres dapat di lihat dari tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1

Rute pejalanandan harga tiket km jelatik expres

No	Hari	Asal	Tujuan	Jam	Harga tiket
1	Senin	Selat panjang	Pekanbaru	04.00 wib	Rp.120.000
2	Selasa	Pekanbaru	Selat panjang	04.00 wib	Rp.120.000
3	Rabu	Selat panjang	Pekanbaru	04.00 wib	Rp.120.000
4	Kamis	Pekanbaru	Selat panjang	04.00 wib	Rp.120.000
5	Jum'at	Selat panjang	Pekanbaru	04.00 wib	Rp.120.000
6	Sabtu	Pekanbaru	Selat panjang	04.00 wib	Rp.120.000

Pada mulanya tarif yang di kenakan pada saat Km Jelatik Exspres mulai beroperasi pada tahun 1989 sebesar Rp. 5.000. per tiket (satu orang). Seiring berjalannya waktu dari tahun ke tahun dan mulai berkembangnya teknologi dan transportasi juga meningkatnya harga sandang dan pangan pada nilai ekonomi maka harga tiket atau tarif yang di kenakan untuk 1 orang penumpang sebesar Rp. 120.000 seperti yang sudah di jelaskan pada tabel 1.1 Pada Km Jelatik Exspres terdapat 169 kamar, yang pada intinya hanya 169 orang yang dapat menjadi penumpang pada Km Jelatik Exspres Tersebut.

Dari keterangan di atas dapat di simpulkan bahwa Km Jelatik Exspres merupakan salah satu transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik masyarakat atas maupun masyarakat menengah kebawah. Sehingga dalam menjalankan usaha Km Jelatik Exspres memberikan pelayanan kepada konsumennya, agar konsumen nyaman dalam menggunakan jasa Km Jelatik Exspres, seperti memberikan asuransi kecelakaan kepada konsumen apabila terjadi kecelakaan dalam perjalanan dengan syarat yang telah di tentukan yakni Nama konsumen yang tertera pada tiket harus sama dengan identitas yang berada pada KTP (kartu tanda penduduk).

Keberadaan Km Jelatik Exspres ini sangat membantu dan sekaligus menguntungkan bagi masyarakat dalam melakukan dan menjalankan aktivitas guna berlangsungnya kehidupan sehari-hari sebagai salah satu sarana transportasi, akan tetapi jika suatu badan usaha tidak menaati aturan standar keberangkatan kapal laut hal ini dapat mengancam keselamatan konsumen dan dapat merugikan pihak konsumen maupun Km Jelatik Exspres itu sendiri. Disamping itu pihak Km Jelatik Exspres harus memberikan sarana dan prasarana yang layak untuk kenyamanan, keamanan serta selalu mengutamakan keselamatan penumpang, tempat duduk yang layak, kondisi mesin layak jalan, membatasi jumlah penumpang sesuai dengan standar berat angkutan kapal, serta keamanan penumpang dalam melakukan perjalanan. Mengantar penumpang dengan selamat sampai tujuan. Namun kenyataannya masih ada beberapa kasus yang dialami oleh konsumen terhadap pelayanan Kapal Km Jelatik Exspres yang di mana pada kasus ini tidak terpenuhinya hak-hak yang

seharusnya di dapatkan oleh para konsumen Kapal Km Jelatik Exspres ini, diantara lain :

1. Keterlambatan jam keberangkatan yang sudah terjadwalkan pada tiket kapal.
2. Kehilangan barang bawaan di dalam kamar konsumen.
3. Berlebihnya kapasitas pengangkutan di dalam kapal
4. Fasilitas yang kurang lengkap atau kurang memadai.

Dari beberapa keluhan konsumen terhadap Kapal Km jelatik Exspres dapat dilihat bahwa pelaku usaha Km Jelatik Exspres ini tidak selalu memikirkan kenyamanan para konsumennya dalam menggunakan Km Jelatik Exspres ini.

Dengan melihat betapa pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi, maka penulis berminat meneliti yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI PERAIRAN PENUMPANG DAN BARANG (STUDI KASUS KM JELATIK EKSPRES TUJUAN PEKANBARU - SELATPANJANG”**

B. Rumusan masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka penulis dalam penelitian ini menetapkan masalah pokok sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan konsumen Dalam Transportasi laut menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pada Km Jelatik Exspres ?

C. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan masalah pokok di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Km Jelatik Exspres menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres.
2. Untuk mengetahui Bagaimanakah Tanggung jawab pelaku usaha (Produsen) Terhadap Konsumen Km Jelatik Exspres yang tidak memiliki tiket dan Untuk mengetahui faktor penghambat dalam perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa Km Jelatik Exspres.

2. Manfaat penelitian

Penelitian yang penulis lakukan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya didalam bidang hukum perdata yang dimana membahas mengenai perlindungan

konsumen dalam penggunaan jasa transportasi laut khusus nya Km Jelatik Exspres.

2. Penulisan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat wajib dalam meraih gelar sarjana hukum Di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Dengan diadakanya penelitian ini, maka penulis dapat memberikan gambaran tentang keberlakuannya undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya tentang perlindungan konsumwn memakai jasa transportasi Km Jelatik Exspres.
4. Penelitian ini penulis harapkan dapat menjadi sumbangan karya tulis dan pengetahuan yang sebelumnya belum di ketahui oleh pembaca. Dan dapat dijadikan sebagai informasi bagi para pembaca maupun calon para peneliti kasus yang sama.

D. Tinjauan Penelitian

a. Pengertian perlindungan konsumen

Menurut angka 1 pasal 1 undang-undang nomor 8 tangun 1999 perlindungan konsumen yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut *Business Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Sedangkan *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statue that safeguards consumers in the use goods and service*. Perlindungan

konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. (Zulham.,S.Hi.,M.Hum, 2013, p. 65)

Menurut AZ. Nasution istilah dari hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat azas-azas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Shidarta berpendapat sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang yang sulit di pisahkan dan ditarik batasannya. Aspek perlindungannya misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain. Untuk itu dalam hal ini yang di maksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan. (Dr. Dewa Gde Rudy, SH.M.Hum, 2016, p. 34)

b. Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dengan konsumen

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di suatu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subjek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara

orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum. (Dewa gede ari yudha bihamata anak agung sri utari, 2011, p. 33)

Prinsip-prinsip tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang muncul dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

1. *Let The Buyer Beware (caveat emptor)*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu proteksi apapun bagi konsumen. Di dalam UUPK prinsip ini sudah tidak digunakan, namun sebaliknya menggunakan prinsip kehati – hatian dari pelaku usaha atau yang disebut *caveat venditor*, hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu – rambu dalam melakukan usahanya.

2. *The Due Care Theory*

Doktrin atau prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati – hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan/atau jasa. Selama pelaku usaha berhati – hati

dengan produknya maka pelaku ushaa tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini sejalan dengan aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin kontrak. Realitanya sering ditemukan kontrak yang melemahkan posisi konsumen dengan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dengan klausula – klausula standarnya.

Melihat fenomena lemahnya posisi konsumen dalam prinsip *The Privity of Contract* yang mensyaratkan kontrak sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha yang merugikan, maka lahirlah sebuah prinsip dimana kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Sekalipun ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen dibidang jasa.

(Ahmad miru, 2011, p. 25)

c. Hak-hak dan kewajiban konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak nya yang masih rendah. Pada dasarnya hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu Undang-undang perlindungan konsmen menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemerdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan terhadap konsumen. Di dalam undang-undang perlindungan konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban pihak konsumen maupun pelaku usaha.

- a. Hak-hak konsumen mencakup :
 1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

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

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (H. Syahrudin Nawawi, 2018)

b. Kewajiban konsumen :

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

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

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adapun hak dan Kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

Hak pelaku usaha adalah:

a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (H. Syahrudin Nawawi, 2018)

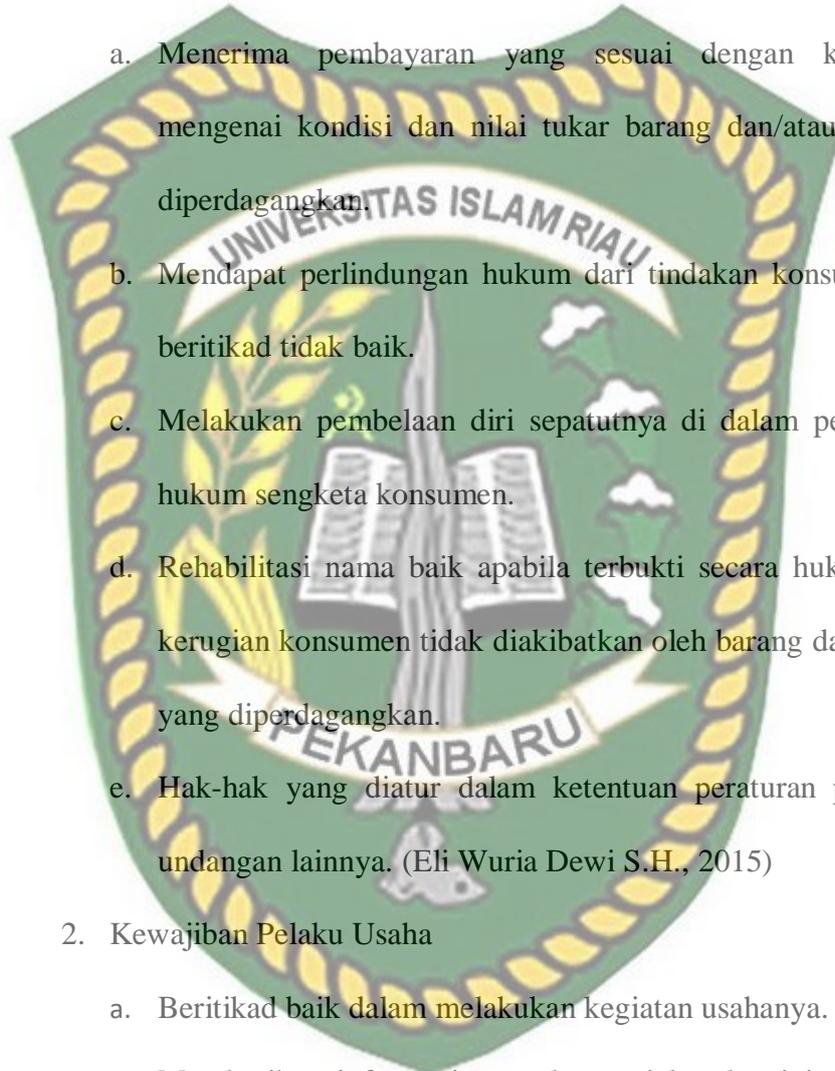
d. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha (produsen)

Pada pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, di katakan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum. Yang didirikan dan kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum republik indonesia baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegaitan usaha dalam berbagai bidang. (Dr.Abd. Hariss Hamid, S.H.,M.H, 2017)

Untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pelindungan Konsumen Pasal 6 (tentang hak pelaku

usaha) dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha) adalah sebagai berikut :

1. Hak-hak pelaku usaha (produsen)
 - a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - b. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
 - c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
 - d. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (Eli Wuria Dewi S.H., 2015)
2. Kewajiban Pelaku Usaha
 - a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.



- 
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang di perdagangkan.
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. (Eli Wuria Dewi S.H., 2015)

e. **Asas dan tujuan perlindungan konsumen**

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen sehingga terwujud suatu perekonomian yang sehat dan dinamis sehingga terjadi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dalam menegakkan hukum perlindungan diperlukan pemberlakuan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penempatan hukum. (Muchlis Riadi, 2018)

Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, yaitu sebagai berikut:

a. Asas Manfaat

Segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Dengan kata lain, tidak boleh hanya salah satu pihak saja yang memperoleh manfaat, sedangkan pihak lain mendapatkan kerugian.

b. Asas Keadilan

Dalam hal ini, tidak selamanya sengketa konsumen di akibatkan oleh kesalahan pelaku usaha saja, tetapi bisa juga di akibatkan oleh

kesalahan konsumen yang terkadang tidak tahu akan kewajibannya. Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban secara seimbang.

c. Asas Keseimbangan

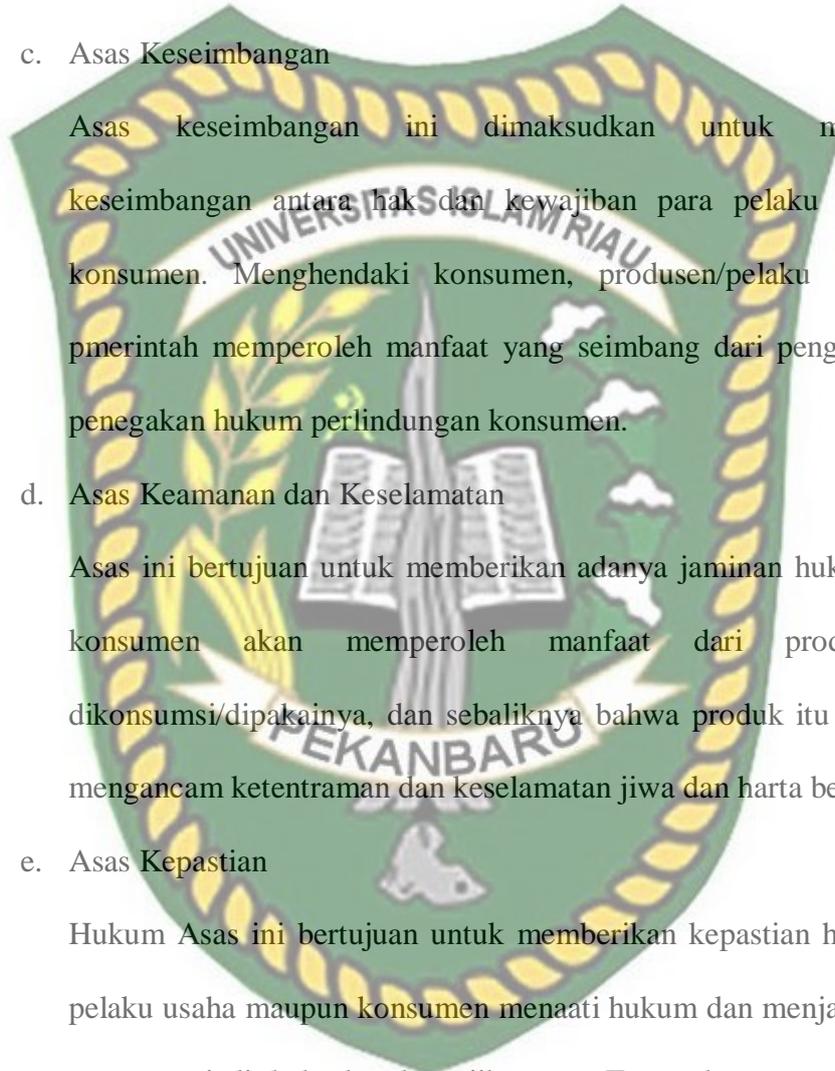
Asas keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pelaku usaha dan konsumen. Menghendaki konsumen, produsen/pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini bertujuan untuk memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian

Hukum Asas ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan menjalankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Tanpa harus membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum. (Az. Nasution, 2000)



E. Konsep oprasional

Untuk menghindari kesalah pahaman agar didapat kesatuan pandangan dalam penulisan ini, maka penulis memberikan pengertian dan penjelasan tentang maksud dari judul penelitian ini, antara lain : KM JELATIK EXSPRES dengan pelaku usaha KM JELATIK EXSPRES sesuai dengan aturan yang mengaturnya.

F. Metode penelitian

Untuk memperoleh hasil penulisan sesuai dengan yang di harapkan, maka penulis mengadakan studi kasus di KM JELATIK EXSPRES. Dalam pendekatan masalah penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian *observation research*. Yaitu dilakukan dengan cara *survey* atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu wawancara. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penulis mencoba memberikan gambaran secara rinci tentaang perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa Km Jelatik Exspres menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Km Jelatik Exspres.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti tepatnya di, alasanya dikarnakan penulis menuju langsung bahan hukum yang berkaitan dengan KM Jelatik Exspres.

3. Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi ialah semua nilai naik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi adalah seluruh individu yang menjadi wilayah penelitian akan dikenai generalisasi. Sedangkan, sampel ialah sebagian untuk diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sempel penelitian adalah sebagian populasi yang di ambil sebagai sumber data dan mewakili seluruh populasi. (Suteki, & Taufani, G., 2020) Adapun yang menjadi populasi dan sempel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. (KSOP) Syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti;
2. Penjual Tiket Km Jelatik Exspres;
3. Konsumen Km Jelatik Exspres;

Tabel 1.2

Populasi dan sampel dalam Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jasa Transortasi Perairan Penumpang Dan Barang (Studi Kasus Km Jelatik Ekspres Tujuan Pekanbaru – Selatpanjang).

No	Responden	Jumlah Populasi	Keterangan
1.	(KSOP) Syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti;	1	Wawancara
2.	Penjual Tiket Km Jelatik Exspres	2	Wawancara
3.	Konsumen Km. Jelatik Exspres	169	Kuesioner

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa metode penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil setiap unsur dan sampel secara keseluruhan dengan melakukan sensus kepada KSOP Syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang penulis lakukan untuk Penjual Tiket Km Jelatik Exspres dan Konsumen Km. Jelatik Exspres adalah dengan menggunakan metode wawancara merupakan mengambil kelompok populasi sebagai sampel secara keseluruhan dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mendapatkan informasi yang spesifik

4. Data dan sumber data

Adapun data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

a. Data primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui responden atau sampel. Data ini berhubungan langsung dengan pokok masalah yang dibahas, metode pengumpulan data/instrumen penelitian dengan observasi dilapangan melalui manager Km Jelatik Exspres. Dan Kepala Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kabupaten Kepulauan Meranti.

b. Data skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku literatur yang mendukung dengan pokok masalah yang di bahas, terdiri dari tiga bahan yaitu :

1. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang sudah ada, bahan yang menjadi sumber utama adalah penelitian, yang terdiri dari Undang-undang dasar 1945 dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang bersifat menjelaskan bahan hukum primer yang di peroleh dari literatur yang mempunyai sangkut paut dengan hukum perdata, tulisan-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, surat kabar dan dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang erat hubungannya dengan pengangkutan laut. Bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku teks karena

buku teks berisi mengenai perinsip-perinsip dasar ilmu hukum dan perundang-undangan klasik para sarjana yang mempunyai klasifikasi tinggi.

3. Bahan hukum tesis, adalah bahan-bahan atau tulisan-tulisan yang dapat menambah penjelasan terhadap bahan hukum primer dan tesis, terdiri dari artikel, keliping, seminar, internet, kamus hukum dan lainnya.

5. Alat pengumpulan data

Adapun sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kuesioner

Kuesioner yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden atau sampel. Berisikan lembaran formulir yang berisi daftar pertanyaan untuk mendapatkab informasi yang diperlukan. Jenis pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan tertutup, dimana jawabannya telah penulis tentukan. Adapun responden dalam hal ini adalah konsumen pengguna jasa transportasi laut Km Jelatik Exspres selatpanjang-pekanbaru.

- b. Wawancara

Metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamat. Ada tiga cara untuk melakukan interview yaitu :

1. Melakukan percakapan informal.
2. Menggunakan pedoman wawancara.
3. Menggunakan pedoman baku.

Adapun prakteknya penulis akan melakukan wawancara secara langsung dan/atau tidak langsung dengan maneger Km Jelatik Exspres dan kepala syahbandar kabupaten kepulauan meranti, guna memperoleh data dan keterangan-keterangan yang berguna dalam menyusun penelitian ini yang berkenaan dengan perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa transportasi laut Km Jelatik Exspres menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres.

5. Anallisis data

Setelah data yang diperoleh dari responden terkumpul, selanjutnya dikelompokan, kemudian diolah data yang di peroleh dari penyebaran kuesioner dengan cara pengelompokan, kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Sedangkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengolahan datannya disajikan dalam bentuk kalimat, dan dibahas dengan merujuk kepada peraturan yang berlaku dan pendapat para ahli.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Sejarah Perlindungan Konsumen.

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadinya perluasan ruang gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Perkembangan yang demikian tersebut, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbukannya kesempatan dan kebebasan untuk memiliki aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha

melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjajian standar yang merugikan konsumen.(yani, 2001, p. 71)

Hal tersebut bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang menggelobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen, telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu hukum perlindungan konsumen yang dikenal dengan hukum konsumen (*consumenrs law*).

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan dalam ilmu hukum adalah suatu bentuk pelyanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun ,mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahapan penyelidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan disidang pengadilan. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lemah.

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang perlindungan koensumen atau UUPK), yaitu segala upaya yang menjalani adanya kepastian

hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan konsumen tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. (Ahmad Miru dan Sutomo, 2010)

Kepastian hukum memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menembuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. (Ardian Sutedi, 2008)

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian yaitu : (Ardian Sutedi, 2008)

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menentukan hak-haknya (pasal 3 huruf c).
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan kases untuk mendapatkan informasi itu (pasal 3 huruf d).

- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e).

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut resolusi perserikatan bangsa-bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines For Consumer Protection*, sebagai berikut :

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dari perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lain yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya bentuk kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditentukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945). Oleh karena itu maka setiap peroduk yang dihasilkan oleh legislasif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, anatra lain :

- a. Menurut Satjipto Raharjo. Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. (Satjipto Raharjo, 2003)
- b. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
- c. Menurut Philipus M. Hadjono, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum.

Bila melihat pengertian perlindungan hukum diatas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum yaitu, subyek yang

melindungi obyek yang akan dilindungi alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut. (Philipus M. Hadjon, 2011)

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

Hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas untuk kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (A.Z Nasution, 2000)

Pengertian perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen”.

3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen, asas perlindungan konsumen adalah : “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu : (Undang-Undang Nomor 8 tahun , 1999 UUPK)

1. Asas dan manfaat dimaksud untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spritual.
4. Asas keamanan dan kesalahan konsumen dimaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa negara Republik Indonesia. (Ahmad Miru dan Sutomo, 2010)

Dari kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian asas yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas-asas hukum perlindungan konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok di atas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisiensi karena menurut Himawa bahwa : “hukum yang beribawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana

seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajiban tanpa penyimpangan. (Amiek Soemarmi, 2019)

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen yaitu :

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

Dan keselamatan.

Pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir

yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat dilihat dalam rumusan huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

B. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsumen (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. (Janus Sidabalok, 2010)

Konsumen menurut pasal 1 angka 2 undang-undang perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Selain dari pengertian-pengertian tersebut, dikemukakan pula pengertian konsumen, yaitu khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan *Directive Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri. (Ahmad miru, 2011)

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumus itu, Hondius ingin membedakan antar konsumen bukan pemakai akhir (konsume antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kreteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakai istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. (Susanti Adi Nugroho, 2011)

Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen yakni, :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

b. Hak dan kewajiban konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum, adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fiksi melainkan termasuk juga hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. (Sahirda, 2010)

Dalam pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi (menggunakan) barang dan/atau jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari sembilan butir hak konsumen yang telah dijelaskan diatas, dapat terlihat masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang penting pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang/ jasa yang penggunaanya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diberikan kepada

masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas ketebukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Hak-hak dalam Undang-undang perlindungan konsumen di atas merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan negara kesejahteraan, yaitu pasal 27 ayat (2) dan pasal 33 Undang-undang dasar negara republik indonesia. Betapa pentingnya hak-hak konsumen merupakan “generasi ke-empat hak asasi manusia”, yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang. (Abdul Halim Barkatullah, 2010)

Akhirnya, konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen dimasa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut itu perlu ditegaskan dalam suatu perundang-undangan sehingga semua pihak, baik konsumen itu sendiri, produsen, maupun pemerintah mempunyai persepsi yang sama dalam mewujudkannya. Ini

berkaitan dengan upaya hukum dalam mempertahankan hak-hak konsumen. Artinya, hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipertahankan melalui jalan hukum, dengan cara dan produsen yang diatur didalam suatu peraturan perundang-undangan. Menurut penulis, bagian inilah yang paling penting, yaitu bagaimana seorang konsumen yang dilanggar haknya atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali. Ini merupakan inti dari penyebutan dan penegasan tentang adanya hak-hak konsumen. Menetapkan hak-hak konsumen dalam suatu peraturan perundang-undangan tanpa dapat dipertahankan atau dituntut secara hukum pemenuhannya, tidak cukup karena hanya berfungsi sebagai huruf-huruf mati dan tidak bermanfaat sebagai konsumen. (Janus sidabalok, 2014)

Disamping memiliki hak-hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 5 merupakan kewajiban konsumen terdiri dari:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. (Abdul Halim Barkatullah, 2010)

Pada pasal 5 ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan atas kepastian hukum bagi dirinya. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen terdapat ketertarikan beberapa pihak untuk mewujudkannya yaitu diantaranya pemerintah, konsumen dan produsen.

Menurut ali masyur kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan, yaitu sebagai berikut : (M. Ali Mansyur, 2007)

1. Kepentingan fisik.

Kepentingan fisik berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan jiwa. Kepentingan fisik konsumen ini harus diperhatikan oleh pelaku usaha.

2. Kepentingan Sosial Dan Lingkungan

Kepentingan sosial dan lingkungan konsumen adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang mereka konsumsi, sebab jika tidak maka akan terjadi gejala sosial apabila konsumen mengkonsumsi produk yang tidak aman.

3. Kepentingan Ekonomi

Kepentingan ekonomi para pelaku usaha untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen juga harus dipertimbangkan dalam artian pelaku usaha jangan memikirkan keuntungan semata tanpa memerinci biaya reel produksi atas suatu produksi yang dihasilkan.

4. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum konsumen adalah akses konsumen terhadap keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan. Secara filosofis, maksud dan tujuan dikeluarkan suatu peraturan perundang-undangan adalah untuk melindungi kepentingan masyarakat, akan tetapi dalam pelaksanaannya sering ditemukan maksud dan tujuan tersebut tidak berjalan dengan semestinya, antara *das sollen* dengan *das sein* terdapat kesenjangan, begitupun dengan peraturan perundang-undangan di bidang transportasi dan angkutan jalan. Pada jenis transportasi ini para konsumen atau penumpang sering diperlakukan tidak sebagaimana mestinya oleh pengangkutan, atau dengan kata lain hak-hak konsumen diabaikan oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen terhadap konsumen tersebut meliputi bidang hukum private dan public. Perlindungan konsumen dalam bidang private paling banyak ditemukan dalam B.W. khususnya dalam buku III

tentang perikatan seperti ketentuan tentang wansprestasi (pasal 1243 sampai pasal 1252) serta ketentuan tentang perikatan yang lahir karena perjanjian (pasal 1313 sampai 1351) dengan perikatan yang lahir karena undang-undang (pasal 1352 sampai dengan 1369). Disamping itu didalam pasal 1370 juga ditegaskan tentang kemungkinan menuntut ganti kerugian oleh orang-orang yang berada dalam tanggung jawab sikorban. (Yusuf Shofie, 2009)

Sedangkan peraturan-peraturan khusus untuk tiap-tiap jenis pengangkutan tersebut, yang diatur didalam :

- A. Pengangkutan darat, diatur di dalam:
 1. Pasal 91 sampai dengan pasal 98 tentang surat angkutan dan tentang pengangkutan dan juragan perahu melalui sungai dan perairan darat.
 2. Ketentuan diluar KUHD/KUH Perdata, terdapat didalam :
 - a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 Tentang Pos.
 - b. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian.
 - c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
- B. Pengangkutan Laut, diatur didalam :
 1. KUH Dagang yaitu pada :
 - a. Buku II bab V tentang perjanjian carter kapal.
 - b. Buku II bab V A tentang pengangkutan barang-barang.
 - c. Buku II bab V B tentang pengangkutan orang
 2. Ketentuan lainnya dapat di temukan pada :

- a. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan.
- b. Ordonasi Pengangkutan Udara 1939 (*Luchtervoerordonantie*) Tentang Tanggung Jawab Pelaki Udara.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkatan Udara.

Beberapa ketentuan-ketentuan internasional. Didalam tata urutan sumber hukum konvensi-konvensi internasional dan perjanjian multilateral/bilateral diletakan diatas peraturan perundang-undangan nasional. Karena hukum udara termasuk didalamnya hukum pengakutan udara yang lebih bersifat internasional, hukum udara dan hukum pengangkutan. Dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Umum, Angkutan adalah “angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan”

Menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, adapun lalu lintas dan angkutan jalan di selenggarakan dengan tujuan :

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan modal angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
- b. Terwujudnya etika barlalu lintas dan budaya bangsa ; dan

- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat. (UU Nomor 22 Tahun 2009)

C. Tinjauan Umum Tentang Peran dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Transportasi

Dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 didebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum republik indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *directive* pengertian “produsen” meliputi :

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan kepada masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;

3. Siapa saja, yang dengan membutuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampilkan dirinya sebagai produsen dari satu barang. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009)

Selanjutnya pasal 3 ayat (2) *Directive* menyebutkan bahwa: siapapun yang mengimpor suatu produk ke lingkungan EC adalah Produsen. Ketentuan ini sengaja dicantumkan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan harus menggunakan prosedur asing (yang pusat kegiatannya) di luar lingkungan EC. Ketentuan ini mengharuskan importer yang mengimpor barang dari eksportir negara ketiga mendapatkan jaminan melalui suatu perjanjian yang menyatakan bahwa pihak eksportir bertanggung jawab sepenuhnya atas barang yang dimaksudkan EC. Lebih lanjutnya lagi, pedagang/penyalur yang mengedarkan barang yang tidak jelas identitas produsennya, bertanggung jawab atas barang tersebut. Demikian pula tanggung jawab penyalur/pedagang ini timbul atas barang yang diimpor dari negara ketiga, tapi tidak jelas impornya. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009)

Sebagian besar negara anggota EC telah merafikasi konvensi tentang yurisdiksi, sehingga berdasar pasal 5 ayat (3) konvensi ini, gugatan atas *product liability* dapat diajukan ke pengadilan yang yurisdiksinya meliputi tempat timbulnya kerugian.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang

diberikan oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila :

- (1) Produk tersebut sebenarnya tidak di edarkan;
- (2) Cacat timbul dikemudian hari;
- (3) Cacat timbul setelah produk berada di luar control produsen;
- (4) Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- (5) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh pengawas.

Di amerika serikat faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen meliputi:

- (1) Kelalaian si konsumen penderita;
- (2) Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk di buat (*unforeseeable misuse*);
- (3) Lewatnya jangka waktu penuntutan (*daluarsa*), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
- (4) Produk pesanan pemerintah pusat (*federal*);
- (5) Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh produsen lain dalam kerja sama produksi (dibeberapa negara bagian yang mengakui *joint and serveral liability*)

Dalam pasal 6 Undang-Undang nomo 8 tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; (M.Sadar dkk, 2012)

Menurut pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. (pasal 7 uu No.8 Tahun 1999)

Hak dan kewajiban pelaku usaha, timbal balik. Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena didalam UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antara pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Meskipun secara tegas disebutkan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tersebut dalam pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomo 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di atas, namun dalam praktik biasanya pelaku usaha membuat apa yang disebut perjanjian buku.

Perjanjian baku. Menurut Farid Wajdi, “perjanjian buku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Perjanjian baku yang banyak terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat. Adalah perjanjian yang konsepnya sejak semua disediakan. Untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. Dalam perpustakaan belanda jenis ini disebut *control model*.

Walaupun belum dilakukan penelitian secara pasti, dewasa ini sebagai perjanjian dalam dunia bisnis berbentuk perjanjian baku/perjanjian standar (*standar contract*). Adapun yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya telah diformulasikan oleh satu pihak dalam bentuk-bentuk formulir.

Kedudukan perjanjian baku. Terdapat beberapa pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku itu. **Sluijter** berpendapat :”perjanjian baku

bukan lagi perjanjian. Pelaku usaha sudah bertindak sebagai pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*).” Sebaliknya **Pitlo** berpendapat :”perjanjian baku itu memang melanggar UU, tetapi dibutuhkan oleh masyarakat dalam praktik.” Dalam hal ini, **Hondius** memberi toleransi dengan alasan merupakan “kebiasaan (*gebruk*) dalam perdagangan”. Kemudian Stein memberi jalan tengah “tetap ada perjanjian karena fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wilen vertrouwen*). Karena dengan menerimanya, konsumen telah setuju.”

Asas kebebasan berkontrak itu penting mengingat dalam perjanjian harus terdapat adanya:

1. *Unsur esensialia*, unsur yang mutlak ada dalam suatu perjanjian (karena ditetapkan melalui UU yang bersifat memaksa). Contoh :”sebab yang halal”.
2. *Unsur naturalia*, unsur yang tidak mutlak adanya (ditetapkan dalam UU yang bersifat mengatur, boleh disimpangi atas kesepakatan para pihak). Contoh : menyimpang dari pasal 1492 KUHPerdara, biaya pengiriman ditanggung oleh pembeli (bukan penjual).
3. *Unsur Aksidentalialia*, unsur yang tidak ditetapkan oleh UU; boleh ditambahkan atas kesepakatan para pihak. (M.Sadar dkk, 2012)

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahap dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahapan purna penjualan, sebaliknya konsumennya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen, yang perlu mendapat perhatian umum dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula eksonerasi (*exoneratie klausule exemption clause*). Yaitu klausula yang berisi pembahasan atau pembatasan pertanggung jawaban pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut. Konsep ini sudah tidak sesuai lagi, sebab sudah tidak selaras dengan napas hukum yang terus berkembang. Dalam hal ini, klausula baku erat kaitannya dengan UUPK. UUPK secara tegas dan detail mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Khusus mengenai klausula baku ini UUPK melarang dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen (*vide pasal 18 UUPK*). (M.Sadar dkk, 2012)

Tentang kewajibankedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketidaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan saalah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap kosnumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa intuksi.

Diperlukan reverensi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab erjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadninya misreversi terhadap produk tertentu. Kerugian yang diambil oleh konsumen di indonesia dalam kaitannya dengan misreverensi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tertentu tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.

Peringatan ini sama pentignya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupunkeduanya memiliki fungsi yang berbeda yaiut instruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efesiensi penggunaan produk. Peringatan yang merupakan

bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan perlengkapan dari proses produksi. Dalam kaitan dengan keamanan suatu produk. Dengan demikian pabrikan (produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya “simpan diluar jangkauan anak-anak; dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek samping setelah pemakaian suatu produk tertentu. Peringatan demikian maupun petunjuk-petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.

Selain peringatan, instruksi yang ditinjau untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi dan petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban dari produksi agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai). Sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membaca, atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

Disamping itu pelaku usaha di jasa transportasi angkutan umum juga memiliki tanggung jawab kepada konsumen sesuai dengan pasal 32 undang-undang republik indonesia Nomor 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan (Ayat 1 dan ayat 2) yaitu:

1. Setiap kendaraan umum wajib di asuransikan terhadap kendaraan itu sendiri maupun terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga sebagai akibat pengoperasian kendaraan.

2. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah. (UU RI NO 14 TAHUN 1992)

Selanjutnya tanggung jawab kepada konsumen juga sesuai dengan pasal 45 undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 1992 tentang lalulintas dan angkutan jalan yaitu :

1. Pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh penumpang, pengiriman barang atau pihak ketiga, karena kelalaian dalam melaksanakan pelayanan angkutan;
2. Besarnya ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah sebesar kerugian yang secara nyata di derita oleh penumpang, pengiriman barang atau pihak ketiga;
3. Tanggung jawab perusahaan angkutan umum terhadap penumpang sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1), dimulai sejak diterimanya barang yang diangkutnya sampai di tempat tujuan pengangkutan yang telah disepakati;
4. Tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap pemilik barang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dimulai sejak di terimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkan barang kepada pengirim dan/atau penerima barang. (UU RI NO 14 TAHUN 1992)

Selanjutnya aturan yang menjelaskan mengenai angkutan laut sebagai pelayaran rakyat di jelaskan di dalam UU Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 mengenai Pelayaran, yang terdapat didalam pasal 15 ayat (1) dan ayat (2), di dalam pasal 16 ayat (1),(2), dan ayat (3), dan di

dalam pasal 17. Aturan yang mengenai pelayaran angkutan sungai dan danau di atur di dalam UU Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 mengenai Pelayaran pasal 18, pasal 19 dan pasal 20. Sedangkan angkutan penyebrangan di atur didalam pasal 21, pasal 22 dan pasal 23. Untuk angkutan di perairan untuk di daerah masih tertinggal dan/atau wilayah terpencil di atur didalam pasal 24, pasal 25 dan pasal 26.

Kedudukan konsumen yang lemah dari pada pelaku usaha mengakibatkan konsumen lebih membutuhkan pihak lain untuk melindungi dirinya baik oleh pemerintah maupun dari kelembagaan swadaya masyarakat itu sendiri, peranan pemerintah dalam memberikan perlindungan bagi konsumen diwujudkan dengan menertibkan peraturan-peraturan yang menyangkut kepentingan konsumen. (Rachmadi Usman, 1999)

D. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling mengkehendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain. (Husni Syawali, 2000)

Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahannya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari hasil produksi

pelaku usahannya. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran hingga penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum, baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak tertentu saja.

Pelaku usaha memiliki kecenderungan “melecehkan” hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Pelaku usaha memiliki kebebasan memproduksi komoditas, tanpa harus mengikuti standar yang berlaku. Mereka tidak perlu mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat membeli/mengonsumsi produk-produk yang tidak berkualitas. (Abdul Halim Barkatullah, 2010)

Lemahnya posisi konsumen tersebut disebabkan antara lain oleh perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman. Peraturan perundang-perundangan hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman. Perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Terlebih, penegakan hukum (*law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas. Di sisi lain cara berpikir sebagai pelaku usaha semata-mata masih bersifat *profit oriented* dalam konteks jangka pendek, tanpa memperhatikan keselamatan konsumen, yang merupakan bagian dari jaminan keberlangsungan usaha pelaku usaha dalam konteks jangka panjang. Menyikapi hubungan konsumen dan pihak pelaku usaha itu perlu dipahami doktrin atau teori

yang mendasari adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut. Hubungan hukum antara para pelaku usaha dan konsumen dalam sejarah mencakup dua macam doktrin, yaitu doktrin *caveat emptor*, yang kemudian berkembang menjadi *caveat venditor*. Perkembangan kedua *caveat* itu sangat erat kaitannya dengan perkembangan paham pada periode tertentu. Doktrin *caveat emptor* disebut juga *let the buyer beware* atau pembeli harus melindungi dirinya sendiri yang merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi pihak konsumen.

Secara historis, dalam tradisi *civil law* yang diterapkan di kerajaan Romawi mempergunakan doktrin *caveat emptor*. Doktrin ini memiliki makna bahwa konsumen sendiri yang harus memikirkan dan bertanggung jawab atas perlindungan terhadap kepentingannya. Pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas cacat atau kerugian, walaupun kerugian tersebut merupakan akibat dari tindakan pelaku usaha yang melakukan upaya untuk menghindari atau mencegah terjadinya kerugian pada pihak konsumen. Di Inggris tonggak sejarah pembentukan hukum tanggung jawab produk terjadi ketika pada abad sembilan belas. Selanjutnya dalam sejarah hukum tanggung jawab produk di Amerika Serikat, doktrin *caveat emptor* yang diterapkan di Inggris juga diterapkan hampir diseluruh wilayah koloni di Amerika Serikat.

Pada kenyataanya, asuransi yang mendasari keseimbangan hubungan tersebut ternyata tidak terbukti, karena konsumen tidak mendapat akses informasi yang memadai terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya, dan bukuan semata-mata konsumen tidak mampu dalam memahami suatu produk atau jasa. Kesulitan dalam beban pembuktian yang harus diemban konsumen bila ada sengketa menimbulkan masalah bary bagi konsumen, karena terdapat kesulitan mengakses informadi mengenai barang dan/atau jassa yang telah dikonsumes untu dapat dijadikan alat bukti.

Doktrin caveat emptor kemudia berkmbang ke arah *caveat venditor* dimana pelaku usaha yang perlu berhati-hati atas produk yang ditawarkan. Doktrin ini dikemukakan karena diyakini bahwa pelaku usaha adalah pihak yang peling mengetahui informasi secara benar, jelas, dan jujur atau setiap barnag dan/atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu, pihak pelaku usaha harus lebih waspada dan berhati-hati dalam memproduksi suatu produk, jangan sampai bertentangan dengan tuntutan, kriteria, dan kepentingan konsumen. Dengan kata lain. Tranksasi yang terjadi tidak lagi semata-mata diserahkan pada pelaku usaha dan konsumen berdasarkan kesepakatan maupun berdasarkan *doktrin canveat emptor*. Proteksi konsumen dilakukan melalui peraturan perundang-undangan dengn mengatur traksasi tersebut untuj melindungi konsumen yang memiliki posisi tawar yang lemah.

Cara transaksi hubungan pelaku usaha dan konsumen semakin berkembang, berdampak pada perubahan konstruksi hukum dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Perubahan konstruksi hukum diawali dengan perubahan paradigma hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu hubungan yang semula dibangun atas prinsip *caveat emptor* berubah menjadi prinsip *caveat venditor*. Suatu prinsip hubungan yang semula menekankan pada kesadaran konsumen sendiri untuk melindungi hubungan dirinya berubah menjadi kesadaran pelaku usaha untuk melindungi konsumen.

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu :

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumannya sebagaimana di atur di dalam Undang-Undang.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus dilaksanakan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapat kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Ada 3 forum dengan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, dan penilaian ahli.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK); dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Jika sudah memilih untuk menempuh forum dan cara BPSK, penyelesaian melalui forum dan cara pengadilan tidak dapat lagi ditempuh sebagaimana di tentukan pada pasal 45 ayat (4) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasal 45 ayat (4) menentukan; “apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, p. 126)

Demikian halnya bahwa sengketa konsumen tidak dapat diajukan ke pengadilan dan diatur pengadilan sekaligus, misalnya salah satu pihak mengajukan gugatan ke BPSK dan juga ke pengadilan; atau pihak yang mengajukan ke BPSK sementara pihak lain mengajukan ke pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan

- a. Penyelesaian Penggantian Kerugian Seketika (Secara Langsung Dengan Jalan Damai)**

Seseorang yang dirugikan karena memakian atau mengkonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat pengganti kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Pemerintah atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasakan berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu. (Janus sidabalok, 2014, p. 130)

Menurut pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Misalnya, seseorang membeli barang yang terbungkus, secara rapi. Setelah sampai dirumah, barang dibuka dan ternyata cacat atau rusak. Konsumen pembeli dapat langsung menuntut penjual untuk mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang pembelinya. Hal ini harus diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari setelah terjadinya jual beli tersebut, yang berarti juga, pembeli harus dengan sengaja mengajukan tuntutannya.

Cara yang dimaksud oleh pasal 19 ayat (1) itu tidak jelas. Aka tetap, dengan menyimak pasal 19 ayat (3), yang dimaksud bukan melalui suatu badan dengan cara pemeriksaan tertentu. Dengan penetapan jangka waktu 7 hari sekaligus tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam pasal 19 ayat (3), maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa hanya dimaksud di

sini bukanlah penyelesaian yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. (berdasarkan. pasak 47 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Sebagaimana penyelesaian perdamaian, maka tetap terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana.

Oleh karena itu dengan mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dapat berupa konsultasi, negoisasi, medisi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

b. Tuntutan Penggantian Kerugian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, pembelian dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengikuti ketentuan pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai diluar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, sengketa masih dapat dirasakan ke pengadilan. Undang-undang Nomo 8 tahun 1999 tentang Perindungan Konsumen tidak membuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan, mengikuti keseimbangan yang umum berlaku dalam berpekara perdata di pengadilan. Tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurag-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan.

Atas permohonan itu, BPSK membentuk majlis yang berjumlah sekurang-kurangnya 3 orang, 1 diantaranya menjadi ketentuan majlis. Dalam sidang pemeriksaan, majlis dibantu oleh seorang panitera.

Pemeriksa atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majlis kemudian merumuskan dan menetapkanada atau tidaknya kerugian pada konsumen, yang harus diganti oleh produsen. Putusan majlis BPSK kemudian di-*fiat executiei* ke pengadilan negeri supaya dapat dilakukan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersngkutan tidak puas dengan putusan majlis, mereka dapat mengajukan keberatan nya ke pengadilan negeri setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima, pasal 56 ayat (2). (Janus sidabalok, 2014, p. 132)

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Menurut pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling (HIR)* yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura atau *Rechtsreglemen Buitengewesten (RBg)* yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsip). (Janus sidabalok, 2014, p. 133)

F. Prinsip Perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut : (Aulia Muthiah, 2018, p. 116)

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian adalah

tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berkaitan pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Sebagai contoh penerapan prinsip ini dapat digunakan oleh konsumen jasa pengangkutan, pada pendapat para ahli hukum mereka mengenal empat macam jenis bentuk pertanggung jawaban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha jasa pengangkutan yaitu :

- a. Pengangkutan dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaanya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dapat membuktikan, bahwa dia telah mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkutan tidak bertanggung jawab jika kerugian itu timbul oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena mutu barang yang diangkut tidak baik.
- e. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab sampai dibuktikan bahwa ia bersalah.
- f. Perinsip bertanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum.

Prinsip pertanggung jawaban mutlak ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat.

G. Tinjauan Umum Tentang Km. Jelatik Exspres Di Kabupaten Kepulauan Meranti.

a. Sejarah Km. Jelatik Exspres Di Kabupaten Kepulauan Meranti

Transportasi merupakan kebutuhan bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang ingin berpergian jauh, atau menuju suatu daerah/tempat tujuan dengan harapan terpenuhinya fasilitas yang memungkinkan, memadai, serta pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.

Salah satu usaha yang berkembang di wilayah kabupaten kepulauan meranti khususnya usaha yang bergerak di penyebrangan dari satu daerah ke daerah yang lain, yang berdiri pada tahun 1989, pada saat itu Km. Jelatik Exspres belum memiliki perusahaan sendiri, pada mulanya nama Km. Jelatik Exspres bukanlah Km. Jelatik Exspres, melainkan Jelatik 1 dan seiring maju dan berkembangnya usaha penyebrangan ini nama jelatik 1 di rubah menjadi Km. Jelatik Exspres hingga saat ini. Km. Jelatik Exspres membuka usaha sendiri yang berkantor di jalan Tebing Tinggi (Di muka Pelb. Polisi) selatpanjang, pada saat itu jumlah armada dari km. jelatik exspres ada 2 yaitu km. jelatik exspres bedar dan km. jelatik exspres kecil, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen agar semakin nyaman menggunakan jasa yang diberikan oleh Km. Jelatik Exspres. Pada awalnya tarif Km. Jelatik Exspres sebesar Rp. 20.000 dengan lama perjalanan waktu yang di tempuh 15 jam, dengan rute perjalanan pada

saat itu Selatpanjang-Siak-Pekanbaru Kapal ini memiliki kamar/ruang atau biasanya masyarakat daerah menyebutnya dengan sebutan sekat, yang besar satu sekatnya cukup untuk satu orang dan sedikit barang bawaan. Km. Jelatik Exspres semakin di terima oleh masyarakat kabupaten kepulauan meranti/ selatpanjang, hal ini terbukti dengan semakin banyak nya konsumen yang menggunakan transportasi laut ini, karena selain harga nya yang cukup terjangkau juga dapat beristirahat dan tidak terburu-buru, harga tiket Km. Jelatik Exspres sudah beberapa kali mengalami perubahan yaitu, Rp 20.000,- untuk tahun pertama beroperasi selanjutnya perubahan tarif yang kedua yakni Rp 80.000,- perubahan tarif ketiga sampai saat ini sebesar Rp. 120.000,-. (Wawancara, 7 mei 2021)

Km. Jelatik Exspres memberikan pemberitahuan yang tertera pada lembaran terakhir tiket, yang di mana pemberitahuan itu antara lain :

1. Penumpang $\frac{1}{2}$ jam sebelum kapal berangkat sudah berada di dalam kapal.
2. Barang-barang bawaan penumpang, harap dapat dijaga masing-masing, hilang/rusak, tidak menjadi tanggung jawab pemilik kapal dan keagenan.
3. Pengembalian tiket dikenakan potongan 10%.
4. Pembatalan tiket, 3 jam sebelum kapal berangkat, jika tidak melapor tiket sudah di anggap berlaku.

5. Ansuransi berlaku apabila identitas nama pemilik tiket dan nama KTP yang tertera sama.
6. Keterlambatan jam keberangkatan dan jam sampai tergantung pada kondisi dan situasi yang di alami selama masa perjalanan.

Selain mengangkut masyarakat Km. Jelatik Exspres juga mengangkut barang sembako, keperluan masyarakat, kendaraan dan lain-lain tarif yang dikenakan untuk jasa pengangkutan barang tergantung pada besar kecilnya barang di bawa/di titipkan. (Wawancara H. , 06 mei 2021)

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Km Jelatik Exspres bagi konsumen sudah memuaskan untuk sebagian penumpang, ada juga sebagian penumpang mengeluhkan pelayanan yang diberikan pihak Km Jelatik Exspres, seperti jam keterlambatan berangkat, jumlah penumpang yang tidak sesuai dengan ketentuan, selain itu fasilitas yang diberikan pihak Km Jelatik Expres kurang lengkap (tetapi sudah di perbarui pada saat ini). Ansuransi jiwa jika adanya kecelakaan yang mengakibatkan cacat/meninggal dunia. (Wawancara, 7 mei 2021)

b. Asuransi yang di sediakan oleh pihak Km. Jelatik Exspres kabupaten kepulauan meranti

Setiap usaha yang dijalankan selalu mempunyai resiko, perusahaan wajibb mementingkan keselamatan pekerja, maupun konsumen

pengguna barang/jasa tersebut. Begitu pun usaha yang di dirikan oleh KM. Jelatik Exspres ini, usaha yang sudah didirikan selama 32 tahun ini tentu saja bukan waktu yang sebentar untuk menjalani usaha ini, sudah banyak hal yang di alami dalam usah ini, untuk mengurangi resiko tersebut, maka pihak Km. Jelatik Exspres memberikan tanggung jawabnya berupa asuransi kepada konsumen yang mengalami kecelakaan. Asuransi yang disediakan pihak Km. Jelatik Exspres adalah asuransi jiwa, asuransi ini diurus sebulan sekali kepada pihak PT. Jasa Rahrja,

Asuransi yang diberikan :

- a. Jika penumpang mengalami kecelakaan dan mengakibatkan meninggal dunia akan diberikan bantuan/santunan kepada pihak korban kecelakaan Km. Jelatik Exspres Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Jika terjadinya kecelakaan dan mengakibatkan hancurnya barang/jasa yang di sebabkan oleh pihak Km Jelatik Exspres maka akan diberi bantuan kepada pemilik barang tersebut.(Wawancara pihak Km Jelatik Exspres, 2021)

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Km Jelatik Exspres Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum konsumen dan produsen memiliki hubungan hukum, yaitu hubungan langsung dan tidak langsung. Hubungan langsung terjadi saat konsumen dan produsen terlibat langsung dan produsen terlibat langsung dalam sebuah perjanjian jual-beli. Hubungan tidak langsung tersebut terjadi saat produsen dan konsumen terlibat dalam satu perjanjian secara tidak langsung.

Konsumen sebagai pemakai barang atau jasa memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Konsumen sangat penting untuk mengetahui hak-haknya, agar bisa bertindak kritis dan mandiri. Tujuannya agar konsumen dapat membela haknya apabila ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain konsumen tidak hanya tinggal diam ketika hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha.

Bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang

dikehendaki berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur ini menunjukkan bahwa konsumen berada dalam posisi yang sangat lemah dan pelaku usaha sering lepas dalam masalah ini.

Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh pembinaan, perlakuan yang adil dan mengganti kerugian yang di alami oleh konsumen yang tidak disebabkan oleh konsumen itu sendiri.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan pasal 19 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini sesuai dengan pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan : (Pasal 19 UUPK)

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan pedangang.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pemberi ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dilihat dari pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi : (Ahmad Miru, Sutarman Yodo, 2011, p. 126)

1. Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti rugi atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Berdasarkan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak-hak itu antara lain sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sertajaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

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

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah : “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/atau jasa) antara penyedia dan penggunaanya, dalam kehidupan bermasyarakat”. (A.Z Nasution, 2000, p. 22)

Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum perlindungan konsumen dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan diartikan sebagai “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang

mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/ jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaanya, dalam kehidupan bermasyarakat”. (A.Z Nasution, 2000, p. 22)

Menurut Janus Sidobalok mengartikan hukum perlindungan yakni : “keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”. (Janus sidobalok, 2008, p. 39)

Undang-undang perlindungan konsumen mneyatakan bahwa, perlindungan kepada konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” (Pasal 1 angka 1 UUPK)

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu : (Zulham.,S.Hi.,M.Hum, 2013, p. 22)

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

Terkait dengan pasal 64 UUPK yang berbunyi : (UUPK, Pasal 64) “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini di undangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak di atur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”.

Dalam islam, hukum perlindungan konsumen mengacu pada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi, berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi islam. Maka dalam ekonomi islam, barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat mnejadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan syara.

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, untuk maksud meningkat tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. (Ahmad miru dan sutarman yodo, 2004, p. 54)

Upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Undang-undang menentukan berbagai larangan yang terdapat dalam pasal 8 sampai pasal 17 undang-undang nomor 8 tahun 1999, mengatur perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan larangan dalam penjualan secara obral atau lelang dan dimanfaatkan dalam ketentuan perilakunya. (Abdul halim barkatullah, 2010, p. 45)

Ketentuan pada pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari pelaku usaha di negara Reoubkik indonesia. Inti dari pasal 8 sendiri terkait dengan larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. (Ahmad miru dan sutarman yodo, 2004, p. 65)

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam pasal 8 UUPK tersebut dapat kita bagi dalam 2 larangan pokok, yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen.
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Dalam Undang-undang dasar 1945 dinyatakan bahwa negara wajib melindungi segenap bangsa Indonesia. Maka dalam rangka melindungi kepentingan pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi dan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi maka diperlukan suatu aturan yang mengatur dan melindungi kepentingan kedua belah pihak tersebut. Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1367 menekankan: "seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya". Lebih dijelaskan lagi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pada pasal 468 menjelaskan bahwa : "perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari satu penerima sampai saat penyerahannya. Pengangkutan harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakan itu adalah akibat dari suatu

kejadian yang layak nya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaan atau suatu cacat barangnya sendiri atau kesalahan pengiriman. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang diperkerjakan, dan terdapat benda yang di gunakannya dalam pengangkutan itu”. (Indra Primahardani, 2020)

Undang-undang perlindungan konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berdasarkan pada filosofi kenegaraan republik indonesia, yaitu pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam burgerlijk wetboek atau kitab Undang-undang hukum perdata juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen, seperti dalam beberapa pasal buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari pasal 1365. (Liza fauzia, 2008, p. 10)

Dari sumber-sumber yang tertera di atas penulis berpendapat bahwa Perlindungan konsumen merupakan seperangkat hukum yang di buat atau di ciptakan untuk melindungi hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang seharusnya di terima dan dan di penuhi oleh setiap konsumen, guna untuk menciptakan rasa aman, pada setiap konsumen saat menggunakan jasa/produk yang di tawarkan, dan jika terjadi sesuatu yang tidak di inginkan dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk/atau jasa tersebut konsumen mendapatkan perlindungan secara hukum.

Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen KM Jelatik Exspres, maka penulis melakuakn survey kepada beberapa responden yaitu :

1. KSOP Syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Penjual tiket Km Jelatik Exspres.
3. Konsumen Km Jelatik Exspres.

Berikut ini penulis langsung melakukan wawancara dengan pihak Syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti yang dalam hal ini di wakili oleh Bapak Ade Kurniawan S.E selaku Kasi Lala di Syahbandar Kepulauan Meranti dengan pertanyaan “Sudah berapa lama Bapak menjabat sebagai Kasi Lala di Syahbandar Kepulauan Meranti?”, Bapak Ade Kurniawan S.E mengatakan ia telah menjabat sebagai Kasi Lala di Syahbandar Kepulauan Meranti sejak tahun 2019. (Wawancara, 6 mei 2021)

Dari jawaban diatas Bapak Ade Kurniawan S.E telah menjabat sejak 2019, yang berarti Bapak Ade Kurniawan S.E sudah menjabat selama 2 tahun. Jika melihat pasal 117 Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara maka masa jabatan Bapak Ade Kurniawan S.E telah sesuai dengan Undang-Undang tersebut, karena pasal 117 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Menyebutkan :

1. Jabatan pimpinan tinggi hanya dapat diduduki paling lama 5 (lima) tahun;
2. Jabatan pimpinan tinggi sebagai manadimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang berdasarkan pencapaian kinerja, kesesuaian kompetensi,

dan berdsarkan kebutuhan instansi setelah mendapat persetujuan pejabat pegawai dan berkodinas dengan KASN.

Selanjutnya penulis juga menanyakan kepada pihak Penjual Tiket Km Jelatik Exspres Bapak Ahaudengan pertanyaan yang sama pada nara sumber diatas yang menanyakan “Sudah Berapa Lamakah Bapak menjadi Penjual/agen tiket KM. Jelatik Exspres? “beliau menjadi agen tiket pada Km.Jelatik Exspres sejak didirikannya Km Jelatik expres yakni sejak tahun 1989 beliau sudah bekerja sebagai penjual tiket Km Jelatik expres.

Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen membicarakan kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakan di dalam praktek hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimasukkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi, termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi Negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk mendapatkan kebutuhanny, yaitu bagian konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih, harga, sampai pada akibat yang timbul karena pengguna kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian.

Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para pelaku usaha diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar jujut serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau pengganti, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

Terkait dengan hal ini, penulis menanyakan kepada responden melalui wawancara mengenai hak-hak konsumen dengan pertanyaan “Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen ?”

Menanggapi pertanyaan diatas pihak KSOP syahbandar Kabupaten Kepulauan Meranti yang dalam hal ini diwakili oleh Bapak Ade Kurnia S.E selaku Kasi Lala, mengatakan bahwa pihaknya mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur didalam peraturan Peraturan Perundang-undangan. (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan tersebut Bapak Ahau selaku penjual tiket Km Jelatik Exspres juga mengetahui beberapa hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan Perundang-Undangan yang ada. (Wawancara, Ahau, Penjual Tiket Km.Jelatik Exspres, 4 Mei 2021)

Maka dari jawaban diatas menunjukkan bahwa responden diantaranya Kasi KSOP Syahbandar, dan Penjual tiket Km Jelatik Exspres, secara tidak langsung sudah mengetahui tentang adanya hak-hak konsumen, sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pentingnya untuk diketahui hak-hak konsumen agar pihak-pihak terkait mengerti dan mengetahui hak-hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 mengatakan hak dan kewajiban sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patyt;

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Maka dari itu, untuk mencapai tujuan negara diperlukan suatu mekanisme pencapaian tujuan yang melalui sederet ketentuan-ketentuan atau kebijakan-kebijakan yang sifatnya mendasar, karena Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, dimana hukum hendaknya dapat dipahami dan dikembangkan sebagai kesatuan sistem, sebagaimana suatu konsep hukum (Thalib, A, 2017, p. 50)

Menurut Pete Mahmud Marzuki bahwa hak mulai menjadi sentral perbincangan dengan nasional yang mempersoalkan hubungan antara negara nasional yang mempersoalkan hubungan antara negara dan masalah hak-hak yang dimiliki oleh individu terhadap pemerintah yang memerintah wara negaranya secara tirani. (Marzuki, 2008, p. 168)

Berikut ini penulis juga wawancara kepada pihak syahbandar yang dalam hal ini diwakil kan kepada Kasi Lala KSOP yakni Bapak Ade Kurniawan S.E dengan pertanyaan “Bagaimana Kualitas Kapal yang layak dan aman untuk

konsumen menurut anda ?” menanggapi pertanyaan tersebut Bapak Ade Kurniawan S.E selaku kasi Lala KSOP mengatakan bahwa kualitas kapal yang layak dan aman untuk para konsumen adalah kapal yang memenuhi standar yaitu dari segi kelengkapan perlengkapan seperti pelampung, kondisi kapal yang layak atau memiliki standar oprasional yang baik, yang tidak dapat membahayakan keselamatan bagi para konsumen, kemudian memberikan informasi yang akurat terhadap kapal. Selain itu juga harus memiliki izin layar yang telah diberikan oleh Syahbandar. (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

Jawban diatas menjelaskan bahwa kualitas kapal yang aman untuk penumpang/konsumen dapat dilihat dari perlengkapan, standar oprasional dan izin layar yang telah diberikan oleh pihak syahbandar, sebagaimana telah diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Kewajiban Pelaku usaha yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dalam pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.

Adapun keterangan responden selain yang berdasarkan dari wawancara, penulis juga kemudian memberikan sejumlah kuisisioner terhadap konsumen Km Jelatik Exspres tujuan Selatpanjang-Pekanbaru.

Maka dari itu penulis melalui kuisisioner menanyakan kepada responden konsumen pengguna Kapal Km Jelatik Exspres tujuan Selatpanjang-Pekanbaru “Apakah masyarakat tahu adanya perlindungan bagi konsumen terhadap Kapal Km Jelatik Exspres?”. Berikut adalah jawaban responden atas pertanyaan tersebut dalam tabel sebagai berikut :

Tabel I.3

**Pengetahuan Pelaku Usah Tentang Adanya Perlindungan Bagi
Konsumen pada Km Jelatik Exspres**

No	Jawaban Respinden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Mengetahui	20	10%
2.	Tidak Mengetahui	149	90%
Jumlah		169	100%

Sumber data : Hasil Olahan data kuesioner lapangan 2021

Berdasarkan tabel II.1 menjelaskan jawaban dari responden bahwa 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen pada Km Jelatik Exspres dengan jumlah 20(dua puluh) orang. Sementara selebihnya dengan jumlah 149 (seratus empat puluh sembilan) orang tidak mengetahui bahwa adanya perlindungan konsumen pada kapal Km Jelatik Exspres.

Berdasarkan keterangan diatas, Konsumen Kapal Km Jelatik Exspres tujuan Selatpanjang-Pekanbaru hampir dari seluruh konsumen tidak mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan penelitian tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Rendahnya kesadaran hukum yang tredapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugad dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang tugas Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Jika ada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, maka konsumen berhak untuk menuntut pelaku usaha. Maka dari itu penulis melalui kuisisioner juga menyatakan kepada responden pelaku usaha Kapal Km Jelatik Exspres “Apakah saudara tahu adanya perlindungan konsumen pada Kapal Km Jelatik Exspres?”.

Tabel I.4

**Pengetahuan pelaku Usaha Tentang Adanya Perlindungan Bagi Konsumen
Pada Kapal Km. Jelatik Exspres**

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Mengetahui	2	100%
2.	Tidak Mengetahui	-	-
Jumlah		2	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner lapangan tahun 2021

Berdasarkan Tabel III.2 menjelaskan bahwa 100% (Seratus persen) memberikan jawaban mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen Pada Kapal Km. Jelatik Exspres.

Permasalahan perlindungan konsumen sangat kurang efektif, hal ini dikarenakan konsumen banyak yang belum mengetahui haknya masing-masing. Perlindungan konsumen tidak hanya di atur didalam Undang-undang perlindungan konsumen. Banyak juga undang-undang yang mencantumkan ketentuan-ketentuan yang tujuannya memberikan perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang makanan dan obat-obatan, kesehatan, dan lainnya. Namun Undang-undang perlindungan konsumen sangat penting karena ia menjadi perekat bagi undang-undang tersebut. Undang-undang perlindungan konsumen menjadi payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan pasal 7 Undang-undang perlindungan konsumen tentang kewajiban pelaku usaha sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Melakuka atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta deskriminatif;

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang dipergunakan;
6. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sesuai hasil penelitian, penulis juga telah memberikan kuesioner kepada konsumen Km Jelatik Exspres Tujuan Selatpanjang-Pekanbaru terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Dari jawaban hasil kuesioner, ada konsumen yang merasakan kehilangan barang bawaan, dan terdapat juga konsumen yang kurang nyaman dalam perjalanan, berdasarkan hak-hak konsumen yang terdapat pada UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan dan keselamatan dalam kapal Km. Jelatik Exspres.

Km Jelatik Exspres merupakan usaha yang bergerak di bidang ekonomi, transportasi dan jasa, yang dapat digunakan oleh konsumen dalam melakukan perjalanan untuk menyebrangi pulau. Maka penulis melalui kuesioner memberi

pertanyaan kepada responden konsumen Km Jelatik Exspres sebagai berikut,
 “Apa yang dirasakan saat menggunakan Kapal Km.Jelatik exspres ?”

Berikut ini adalah jawaban dari responden dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel I.5
Hal yang dirasakan masyarakat saat menggunakan kapal Km. Jelatik Exspres

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah responden
1.	Perlindungan	Kurang Baik (Tidak Mengetahui Adanya perlindungan yang seharusnya di dapatkan)	50 Orang
2.	Rasa Kurang Nyaman/aman	Kurang Nyaman / aman Terhadap keadaan pada Kapal Km. Jelatik Exspres.	50 Orang
3.	Kebersihan	Kurang baik (masih adanya serangga seperti kecoa, keadaan Wc yang kurang layak dll)	45 Orang
4.	Fasilitas	Cukup baik (Seperti TV, Kantin di dalam kapal, Penerangan dll)	24 Orang
Jumlah			169 Orang

Sumber Data : Hasil Olah Data Kuesioner Lapangan Tahun 2021

Berdasarkan Tabel III.3 Hasil Olahan Data dari jawaban konsumen terhadap hal-hal yang sering di temukan / atau situasi yang ada di dalam kapal Km. Jelatik Exspres, Hampir Sebagian besar konsumen tidak mengetahui adanya perlindungan yang seharusnya mereka dapatkan dari Km. Jelatik Exspres tersebut mereka mengatakan mereka hanya sebagai penumpang yang ingin sampai di tempat tujuan dengan selamat tanpa mengetahui perlindungan yang seharusnya mereka dapatkan.

Dari segi rasa keamanan dan kenyamanan sebagian penumpang Km jelatik exspres saat di wawancarai menyatakan mereka merasa nyaman, dan tidak sedikit juga yang mengeluhkan atas keadaan di dalam Km Jelati Exspres seperti jika ada penumpang yang meluap, meletakan barang sembarangan, dan ketika hujan adanya rembesan air. Dari segi kebersihan konsumen memberi nilai dari 65 dari 100% karena mereka berpendapat masih adanya serangga kecil seperti kecoa, dan keadaan Wc yang kurang baik. Dari segi fasilitas yang di berikan oleh pihak km jelatik

Di dalam pasal 7 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah jelas menyatakan khususnya pada huruf (b) dan (c) bahwa : (Pasal 7 UUPK)

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Di dalam buku Ahmad Miru, hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta mendingkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pemenuhan hak ini akan sangat menguntungkan bagi konsumen maupun produsen. (Ahmad Miru dan Sutomo, 2010, p. 79)

B. Faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna kapal Km. Jelatik Exspres

Adapun faktor utama yang menjadi penyebab dalam pelaksanaan hak dan kewajiban terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat

kesadaran konsumen terhadap hak nya sebagaimana dilindungi Undang-Undang. Sehingga apabila hak konsumen di abaikan, kosnumen tidak bisa berbuat apa-apa karena memang tidak tahu dan kurang keritis akan menuntut haknya. Ketika konsumen sadar dan paham akan hak nya, mereka justru tidak mengerti dan tidak paham tata cara untuk prosedur pengaduan dan penututan atas hak-hak nya yang dilanggar.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dibaagikan penulis kepada responden, tentang pengetahuan konsumen terhadap hak-hak nya yang dilindungi Undang-undang, dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel I.6
Pengetahuan Konsumen Terhadap Hak-hak nya sesuai Undang-undang

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Cukup Mengetahui	30	10%
2.	Kurang Mengetahui	50	30%
3.	Tidak Mengetahui	89	60%
Jumlah		169	100%

Sumber data olahan lapangan 2021

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa tingkat pengetahuan konsumen terhadap hak-hak nya yang akan dilindungi Undang-Undang adalah dangat rendah. Hal ini dibuktikan bahwa jawaban responden ada 50 orang dari 169 responden atau sebanyak10% menjawab kurang mengetahui hak-hak nya dilindungi oleh Undang-Undang, bahkan ada 89 orang atau sebanyak30%

menjawab tidak mengetahui, dan hanya 30 orang atau sebanyak 60% cukup mengetahui. Dapat penulis katakan bahwa tingkat pengetahuan konsumen terhadap hak-hak nya sebagai konsumen yang sesuai undang-undang masih rendah.

Dari hasil wawancara penulis dengan pihak syahbandar dan pihak dari Km. Jelatik exspres mereka menjelaskan bahwa pada umumnya tidak banyak konsumen yang kritis dan mneyatakan tentang perlindungan konsumen, serta dari pihak Km.Jealtik Exspres sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen, sehingga menjamin hak-hak konsumen apabila dirugikan.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum ynag mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain dengan barang dan/atau jasa kosumen, didalam pergaulan hidup. (Shirdata, 2008, p. 9)

Hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur didalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 maret 1962 yaitu terdiri atas : (Shidarta, Bernand Arief, 2008, p. 35)

- a. Hak memperoleh keamanan.
- b. Hak memilih;

- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar;

Seperti tertuang didalam pasal 5 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, kewajiban konsumen adalah :

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengiktui petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

Hal ini tentunya berkaitan dengan masih lemahnya pengetahuan masyarakat umum akan keberadaan undang-undang perlindungan konsumen yang telah secara lengkap mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen.

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, masih banyak sekali hambatan-hambatan dalam melaksanakan perlindungan konsumen secara optimal. Selain dari masalah diatas, kehendak dalam perlindungan konsumen yakni masih rendah nya perlindungan dari pemerintah, seperti kurangnya sosialisasi perlindungan konsumen terhadap masyarakat, sangat rendah sarana sumber informasi dan komunikasi tentang perlindungan konsumen, bahkan kurangnya pengawas lembaga perlindungan konsumen, seperti yayasan lembaga konsumen indonesia.

Sebagaimana diketahui, keberadaan YLKI memeang tidak lah begitu eksistensi terdengar oleh masyarakat umum, karena selain kurang nya sosialisasi yang dilakukan, juga kurangnya pemahaman atas perlindungan konsumen dan sumber informasi akan hal tersebut. Karena YLKI sebagai lembaga perlindungan konsumen sifat nya hanya menerima pengaduan dari konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Dari hasil kuesioner yang dibagikan, terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Kapal Km Jelatik Exspres tujuan Selatpanjang – Pekanbaru dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel I.7

Jawaban konsumen atas layanan kapal Km. Jelatik Exspres

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Puas	-	%
2.	Cukup Puas	50	32%
3.	Tidak Puas	119	68%
Jumlah		169	100%

Sumber data lapangan olahan 2021

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa Km. Jelatik Exspres tujuan Selatpanjang-Pekanbaru ternyata sangat minim. Hal ini dibuktikan jawaban konsumen ada 119 orang dari 169 responden atau sebanyak 68% menjawab tidak puas, orang atau sebanyak 30% menjawab cukup puas, dan tidak ada yang menjawab sangat puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Km. Jelatik Exspres.

Hal ini tentunya bukan hanya saja merugikan pihak konsumen, melainkan juga merusak kepercayaan masyarakat umum kepada kinerja Km. Jelatik Exspres sehingga dapat menghambat pesatnya perkembangan pada usaha menengah kebawah tersebut.

Dari hasil wawancara penulis kepada Pihak Km. Jelati Exspres bapak ahau selaku penjual tiket mejelaskan bahwa tingkat kepuasan konsumen sangat relatif, karena mencangkup dalam persaingan usaha bisnis, namun Km. Jelatik Exspres memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan dapat diterima oleh masyarakat kabupaten kepulauan Meranti dan Sekitarnya. (Wawancara, Ahau, Penjual Tiket Km.Jelatik Exspres, 4 Mei 2021)

Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penggantian kerugian kepada kosnumen pengguna Kapal Km Jelatik Exspres yakni proses dari pihak asuransi yang terlalu lama, karena dalam hal penggantian kerugian pengaduan konsumen, konsumen tersebut sudah di asuransikan, kemudian pihak Km Jelatik Exspres Melapor kepada pihak ansuransi dan pihak ansuransi yang akan mengganti kerugian atas kerugian yang di alami oleh konsumen tersebut. Proses

tersebut mencapai waktu yang sangat lama. (Wawancara, Ahau, Penjual Tiket Km.Jelatik Exspres, 4 Mei 2021)

Selain itu juga terhadap, barang yang tidak di asuransikan, apabila terjadi kehilangan, kerusakan dan sebagainya, maka pihak Km Jelatik Exspres tidak bertanggung jawab atas hal itu. Sementara pada umumnya yang dapat di asuransikan hanya barang-barang yang memiliki nilai asuransi jiwa dan ekonomis yang mahal saja, seperti barang elektronik, dan dokumen penting. Sehingga memang selain barang-barang tersebut tidak ada jaminan keselamatnya. Hal ini tentunya sangat merugikan konsumen pengguna jasa Km Jelatik Exspres.

Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam pasal 188 Undang-undang No. 22 Tahun 2009, yang berbunyi: “perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”. (Pasal 188 UU No.22 Th 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan)

Adapun yang menjadi peringan bagi pengusaha jasa Pengangkut Barang untuk menghindari ganti kerugian ini tentunya jika mereka dapat membuktikan bahwa musnahnya atau hilangnya barang yang diangkut tersebut merupakan suatu peristiwa yang tidak dapat di cegah/dihindari (*overmacht*) atau Kesalahan Pengiriman.

Disamping itu UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan kepada pengirim selaku pemilik barang jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa

pengangkutan, yaitu sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat (1) yang berbunyi :

“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Dengan pemberian ganti kerugian berdasarkan peraturan tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana.

Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian konsumen kurang memperhatikan bahkan tidak peduli dengan informasi yang ada pada pelaku usaha, konsumen juga tidak pernah memeriksa atau memperhatikan barang yang diterima dari pelaku usaha. Sebagai konsumen, mereka berhak mendapatkan informasi-informasi yang benar dan jelas dari pihak produsen, dan konsumen juga berhak mendapatkan kejujuran dari pelaku usaha atas informasi mengenai kondisi dan jaminan barang tersebut.

Konsumen Km Jelatik Exspres sebagian kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan pelatihan tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Demikian halnya pada pasal 19 UUPK sangat jelas ditegaskan apa-apa saja yang menjadi tanggung jawab produsen KM Jelatik Exspres terhadap konsumennya bila ternyata produsen Km Jelatik Exspres merugikan hak-hak

konsumen. Dan setiap konsumen yang merasa haknya telah di rugikan, konsumen berhak menuntut produsen tersebut, dengan demikian jelas bahwa pemerintah sangat melindungi konsumen Km Jelatik Exspres dengan membebaskan tanggung jawab kepada produsen.

Maka berdasarkan jawaban responden tersebut pemerintah kabupaten kepulauan Meranti umumnya harus lebih sering mnsosialisasikan apa yang menjadi hak-hak konsumen dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen, terlebih masyarakat saat ini membuat/menjalankan usaha untuk mendapatkan keuntungan seiringkali kurang memperhatikan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha dan syarat atau standar yang layak bagi konsumen. Maka dengan adanya sosilaisasi yang dilakukan oleh pihak yang terikat adalah salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapatu sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang perlindungan konsumen bahwa lambega perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga kosnumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, memabntu dan mewujudkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Berdasarkan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak-hak itu antara lain sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Permasalahan perlindungan konsumen sangat kurang efektif, hal ini dikarenakan konsumen dan/atau pelaku usaha banyak yang belum mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing. Perlindungan konsumen tidak hanya diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen. Banyak juga undang-undang yang mencantumkan ketentuan-ketentuan yang tujuannya memberikan perlindungan konsumen, seperti undang-undang makanan dan obat-obatan, kesehatan, dan

liannya. Namun undang-undang perlindungan konsumen sangat penting karena ia menjadi perekat bagi undang-undang tersebut. Undang-undang perlindungan konsumen menjadi payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegak hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan pasal 7 Undang-undang perlindungan konsumen tentang kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Bertitikad baik dalam melakukan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Melakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Setelah diadakan penelitiaian dengan pelaku usaha, semua informasi yang diberikan ke konsumen, semuanya benar dan jelas, dan kewajibannya juga harus jujur terhadap konsumen mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberikan penjelasan semua baik, namun yang tidak dapat dipastikan pemeriksaan sesuai dengan standar keamanan.

Pentingnya perlindungan konsumen didasarkan pada jaminan mutu, kualitas, dan keselamatan yang harus didapatkan oleh konsumen, sehingga tidak berdampak negatif dan atau mencelakakan konsumen.

Perlindungan konsumen yang telah ada aturan hukumnya sangat perlu disosialisasikan ke masyarakat dengan program pendidikan konsumen dalam rangka memperdayakan masyarakat agar lebih mengerti bahwa konsumen memiliki hak menggugat dan menuntut ganti rugi bilak pelaku usaha melakukan kecurangan. Implementasi perlindungan konsumen harus ditangani secara serius. Dengan harapan masyarakat sebagai konsumen dapat menikmati perlindungan hukum sebagai konsumen secara adil dan menyeluruh.

Selanjutnya penulis menanyakan kepada pihak syahbandar kabupaten kepualuan meranti yang dalam hal ini di sampaikan oleh bapak Adekurniawan S.E yang menjabat sebagai kasi “Apakah pernah dilakukan sosialisai mengenai undang-undang perlindungan konsumen ?”

Menanggapi pertanyaan diatas beliau menjawab belum pernah dilakukan sosialisasi, sebab anggaran yang dimiliki juga terbatas. (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

Kesadaran hukum yang rendah pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapat sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 undang-undang perlindungan konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Dengan demikian sebagai konsumen yang mengetahui pentingnya perlindungan dalam mengkonsumsi sebuah produk/barang yang merasa hak-haknya dilanggar perlu megadukannya ke lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Setelah melakukan pengaduan dan melengkapi bukti-bukti pendukung atas pengaduan, tidak lupa konsumen menjelaskan secara detil kronologi secara akurat.

Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang terkait adalah salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan perlindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Selain sosialisasi, pengawasan pemerintah dalam hal perlindungan konsumen sangat penting, karena dalam hal ini masyarakat sebagai konsumen akhir kemudian mengkonsumsi / menggunakan barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut sujanto pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas dan pekerjaan apakah telah sesuai atau tidak. (Sujanto, 1999, p. 22). Melalui pengertian pengawasan tersebut kita dapat mengetahui hakikat pengawasan sebagaimana dengan hal pengawasan yang dilakukan oleh instansi-instansi terkait dalam melaksanakan penegakan perlindungan konsumen khususnya terhadap produk barang dan/atau jasa.

Didalam pasal 4 UUPK tercantumkan hak-hak konsumen yang harus di lindungi. Demikian halnya pada pasal 19 UUPK sngat jelas ditegaskan apa-apa saja yang menjadi tanggung jawab produsen Km Jelatik Exspres terhadap konsumennya bila ternyata produsen Km Jelatik Exspres merugikan hak-hak

konsumen. Dan setiap konsumen yang merasa haknya telah dirugikan, konsumen berhak menuntut produsen tersebut, dengan demikian jelas bahwa pemerintah sangat melindungi konsumen Km Jelatik Exspres dengan membebaskan tanggung jawab kepada produsen.

1. **Faktor penghambat dari pihak konsumen.**

konsumen yang ada dilindungi Kabupaten Kepulauan Meranti juga harus berperan aktif dalam merentas kecurangan dalam dunia usaha, misalnya segera melaporkan bila merasakan haknya telah dilanggar, sehingga peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen bisa diberlakukan. Dan untuk pelaku usaha hendaknya tidak berlaku curang dalam menjalankan usahanya. Jangan melakukan perbuatan yang melanggar hak-hak konsumen. Dengan demikian pengusaha juga turut serta membantu pemerintah dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berikut ini penulis langsung melakukan wawancara kepada pihak Syahbandar kabupaten kepulauan meranti dalam hal ini disampaikan oleh Baapak Ade Kurniawan S.E selaku kasi KSOP syahbandar dengan pertanyaan “Apa faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen Km Jelatik Exspre?”. Menanggapi pertanyaan tersebut Bapak Ade Kurniawan S.E selaku kasi KSOP kepulauan meranti menjawab bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen. (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

Berdasarkan keterangan diatas, Konsumen Km Jelatik Exspres sebagian kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan pelatihan tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Dalam pasal 44 UUPK ayat (3) menyebutkan tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Selanjutnya pihak syahbandar bapak Ade Kurniawan S.E. Selaku kasi KSOP Kepulauan Meranti mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak konsumen diantaranya :

- a. Rendahnya kesadaran hukum;
- b. Kurang mengetahui tentang adanya Perlindungan Konsumen;
- c. Kurang sosialisasi antara konsumen dengan pemerintah.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapat sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Pada saat penulis melakukan penelitian, penulis membagikan kuesioner kepada sebagian konsumen, Bahwasannya sebagian konsumen tidak mengetahui tentang adanya aturan tentang perlindungan konsumen, sebagian konsumen juga tidak mau tau tentang adanya aturan tersebut dari pemerintah tentang hak dan kewajibannya.

Untuk itu Undang-Undang N0.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini tidak perlu disosialisasikan lagi kepada masyarakat, karena begitu Undang-undang ini masuk di lembaran negara maka secara otomatis masyarakat harus mempunyai kesadaran untuk mengaksesnya sendiri. Tapi dalam kenyataannya ditemui kurangnya kesadaran masyarakat akan hal tersebut.

Maka untuk membuktikan hal diatas dapat dilihat dari hasil kuesioner penulis terhadap konsumen penggunaan Km Jelatik Exspres dengan pertanyaan “Apakah saudara mengetahui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?”

Tabel I.8

Jawaban Konsumen Mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Mengetahui	20	13%
2.	Tidak mengetahui	84	50%
3.	Tidak mengetahui	65	37%
JUMLAH		169	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan tahun 2021

Dari data hasil kuesioner di atas menunjukkan bahwa banyaknya konsumen yang tidak mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengetahui berjumlah 20 (dua puluh) orang atau 13% (tiga belas persen), jumlah konsumen yang tidak mengetahui berjumlah 84 (delapan puluh empat) orang atau 50% (lima puluh persen), sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 65 (enam puluh lima) orang atau 37% (tiga puluh tujuh persen). Sehingga dari jawaban kuesioner tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa Undang-undang Noomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak tersosialisasikan dengan baik pada masyarakat. Hal ini terlihat dari

banyaknya konsumen yang tidak mengetahui keberadaan dan makna Undang-Undang tersebut.

Selanjutnya pihak Syahbandar dalam hal ini di wakikan kepadaBapak Ade Kurniawan S.E. Sebagai kasi lala. Mengungkapkanfaktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak konsumen diantaranya : (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

- a. Rendahnya kesadaran hukum;
- b. Kurang mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen;
- c. Kurang sosialisasi antara konsumen dengan pemerintah.

2. Faktor Penghambat Dari Pihak Pelaku Usaha

Apabila pelaku usaha dinyatakan secara sah dan terbukti melanggar hak konsmen hendaknya secara sadar pelaku usaha melakukan tanggung jawabnya sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum yang kuat untuk melindungi konsumen serta menjaga keseimbangan antara konsumen dan produsen, serta tercipta iklim bisnis yang baik secara khusus dalam bisnis penyebrangan Km Jelatik Exspres.

Selanjutnya pihak Selanjutnya pihak Syahbandar dalam hal ini di wakikan kepadaBapak Ade Kurniawan S.E. Sebagai kasi lala. mengungkapkan faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen ialah sebagian kurang memahami dan mengetahui tentang perlindungan

hukum kurang mendapatkan sosialisasi dan penyuluhan dari pihak pemerintah. (Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP , 6 mei 2021)

Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak Pelaku usaha diantaranya :

- a. Sebagian kurang memahami dan mengetahui tentang perlindungan hukum;
- b. Kurang mendapatkan sosialisasi dan penyuluhan dari pihak pemerintah;
- c. Tidak terpenuhi hak-hak dan kewajiban.

3. Faktor Penghambat Dari Pihak Pemerintah.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pemerintah diantaranya :

1. Sering kali tidak dijumpai langsung pemilik asli Km Jelatik Exspres pada saat akan melakukan sosialisasi.
2. Anggaran atau dana yang belum memadai;
3. Kurang melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada pelaku usaha.

Terdapat juga salah satu faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen ialah tidak terlaksananya tugas pokok dan fungsi lembaga perlindungan

konsumen di kota pekanbaru dalam memberi perlindungan kepada konsumen Km Jelatik Exspres. Sebagaimana diatur dalam pasal 44 Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen karena tugas dari lembaga perlindungan konsumen tersebut antara lain :

- a. Meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kewaspadaan konsumen dalam menggunakan air minum isi ulang;
- b. Membantu memperjuangkan hak-hak konsumen termasuk menerima keluhan/pengaduan konsumen dalam menggunakan air minum isi ulang.
- c. Bekerja sama dengan instansi terikat dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen serta pengawas pelaksanaan perlindungan konsumen.

Pada umumnya, suatu perlindungan berarti merupakan suatu pengayo,. Perlindungan juga memiliki suatu makna pengayom yang diberi oleh sorang kepada orang yang lebih lemah dari perlindungan hukum dapat memaknai dengan segala bentuk tindakan pemerintah dalam menjamin suatu kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat supaya haknya atas warga negara tak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya mendapatkan sanksi terhadap peraturan hukum yang berlaku.(Raharjo. R, 2000, p. 145)

Salah satu hal yang terpenting yaitu perlindungan hukum dalam negara hukum, dalam negara hukum dibentuk pula hukum sebagai pengatur. Kemudian terhadap dalam sisi lain juga dirasakan perlindungan hukum menjadi kewajiban negara dan oleh tentunya negara tersebut wajib memberikan kepastian hukum. Dapat disimpulkan dari beberapa defnisi diatas, bahwa perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam hal ini pemerintah untuk melindungi kepentingan masyarakat kedudukannya sebagai manusia yang memiliki hak-hak dalam hal memiliki martabat sebagai warga negara, dengan memberikan wewenang kepadanya untuk bertindak sesuai kepentingannya yang tentunya berdasarkan peraturan yang berlaku. Gustav memberikan analisis hukum memiliki tujuan yaitu suatu keadilan, dan kepastian, keadilan memiliki peran penting dan yang terutama dari kepastian hukum. Keadilan memiliki pengertian sebagai rasa adil, yang dapat diterima.

L.J. Van Apeldorm berpendapat dan menyatakan keadilan dalam perlakuan dalam hal yang sama dan perlakuan hal yang tidak sama. Dalam asas tidak dijadikan persamaan kebutuhan hidup, persamaan bentuk perlakuan harus melihat dengan jelas ketidaksamaan dari suatu kenyataan. Sedangkan aristoteles menyatakan bahwa suatu keadilan merupakan suatu hak yang diberikan kepada setiap orang yang menjadi haknya.

Sedangkan menurut Fance M. Wantu, terhadap hukum yang mnejadi kepastian terhadap rumusan sebagai berikut :

- a. Memberikan solusi terciptanya keselarasan, ketertiban dan ketentraman.
- b. Efisiensi sederhana, biaya ringan, dan proses cepat.
- c. Kesesuaian dengan undang-undang yang dijadikan dalam memberikan kepastian hukum.
- d. *Equality* atau kesempatan yang sama.

Harapan adanya suatu kepastian hukum, karena dengan itu terciptanya ketertiban dimuka umum. Hukum memiliki andil dalam menciptakan kepastian hukum karena yang utama untuk ketertiban umum masyarakat. Apapun yang terjadi peraturan harus ditaati atau dilaksanakan. Sehingga dapat penulis disimpulkan bahwa sebagai contoh perjanjian dibawah tangan pada dasarnya tidak dapat memberikan kepastian hukum karena hanya dapat meningkat diantara para pihak yang melakukan perjanjian untuk menjamin asas kepastian hukum, adil, dan kemnfaatan dan dibutuhkan suatu pelaksanaan yang meningkat dengan menggunakan akta otentik.

Kamus hukum mengenai tanggung jawab merupakan kewajiban bagi setiap individu untuk melakukan yang menjadi kewajibannya. Pertanggung jawaban menimbulkan hak hukum bagi setiap individu untuk menuntut orang lain dan melahirkan kewajiban hukum bagi orang lain untuk memberikan pertanggung jawaban. Hukum perdata pertanggung jawaban dibagi menjadi :

1. Tanggung jawab terhadap kesalahan, dan

2. Pertanggung jawaban risiko.

Tanggung jawab terhadap kesalahan merupakan individu harus bertanggung jawab akibat kesalahan yang merugikan pihak lain. Sedangkan risiko yaitu penggugat tidak diharuskan melainkan tergugat yang bertanggung jawab atas perbuatannya.

Abdulkadir Muhammad memberikan penjelasan tentang beberapa teori tanggung jawab perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab akibat dari perbuatan melanggar hukum secara sengaja, seperti tergugat melakukan suatu usaha yang dapat merugikan penggugat atau sudah dari awal diketahui bahwa yang diperbuat tergugat akan menimbulkan kerugian pada penggugat.
- b. Disebabkan akibat melanggar hukum atas dasar kelalaian, berkaitan dengan moral dan hukum.
- c. Secara mutlak disebabkan akibat perbuatan melanggar hukum tanpa adanya suatu persoalan melanggar hukum atau pun persoalan kesalahan, dalam hal ini atas dasar perbuatan disengaja maupun tidak disengaja.

Kemanfaatan merupakan hal yang paling utama didalam sebuah tujuan hukum, mengenai pembahasan tujuan hukum terlebih dahulu diketahui apakah yang diartikan dengan tujuannya sendiri dan yang mempunyai tujuan hanyalah manusia akan tetapi hukum bukanlah tujuan

manusia, hukum hanyalah salah satu alat untuk mencapai tujuan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Tujuan hukum bisa terlihat dalam fungsinya sebagai fungsi perlindungan kepastian manusia, hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai.

Jika kita lihat definsi manfaat dalam kamus besar bahasa indonesia manfaat secara terminologi bisa diartikan guna atau faeah. Terkait kemanfaatan hukum itu menurut teori utilistis, ingin menjamin kebahagiaan yang terkesan bagi manusia dalam jumlah yang sebanyak-banyaknya. Pada hakekatnya menurut teori ini bertujuan hukum adalah manfaat dalam menghasilkan kesenangan atau kebahagiaan yang terbesar bagi jumlah orang yang banyak. Pengamat teori ini adalah Jeremy Benthan, teori berat sebelah sehingga Utrecht dalam menanggapi teori ini mengemukakan tiga hal yaitu :

- a. Tidak memberikan tempat untuk mempertimbangkan seadil-adilnya hal-hal yang kongkret.
- b. Hanya memperhatikan hal-hal yang berfaedah dan karena itu isinya bersifat umum.
- c. Sangat individualistid dan tidak memberi pada perasaan hukum seorang.

Menurut Utrecht, hukum menjamin adanya kepastian hukum dalam pergaulan manusia. Anggapan Utrecht ini didasarkan atas anggapan vanikan bahwa hukum untuk menjaga kepentingan tiap manusia supaya kepentingan itu tidak dapat diganggu (mengandung pertimbangan

kepentingan mana yang lebih besar dari pada yang lain). Menurut Mochtar Kusumaatmadja dalam Studikno Mertukosumo tujuan pokok dan pertama dari hukum ketertiban, kebutuhan, akan ketertiban ini merupakan syarat pokok (fundamental) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur. Tujuan lain dari hukum adalah tercapainya keadilan yang berbeda-beda isi dan ukurannya menurut masyarakat dan zamannya. Menurut Schuit telah memperinci ciri-ciri keadaan tertib sebagai berikut dapat diperkirakan, kerjasama, pengendalian kekerasan, kesesuaian, langgeng, mantap, berjenjang, ketaatan, tanpa perselisihan keseragaman, kebersamaan, suruhan, keberututan, corak lahir, dan tersusun.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Akhirnya sampailah penulis kepada bagian penutup yang merupakan bab terakhir dari penulis skripsi ini. Dari beberapa pokok pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap Konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres sebagian besar belum terpenuhi. Hal ini terlihat, banyak hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum sesuai dengan apa yang di atur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999. Hak-hak konsumen yang belum terpenuhi saat menggunakan jasa Km Jelatik Exspres berupa fasilitas dan masih ada yang merasakan kehilangan barang bawaan. Hak-hak untuk mendapatkan fasilitas yang layak belum terpenuhi, contoh alas untuk tidur, piring untuk makan malam, wc yang kurang bagus, serta rasa nyaman dan keselamatan masih jauh dari harapan yang diinginkan konsumen.

2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Km Jelatik Exspres terdiri dari beberapa hal, antara lain lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberi batasan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, fasilitas dan pelayanan yang maksimal diberikan pelaku usaha kepada konsumen termasuk salah satu faktor pendukung pelaksana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Km Jelatik Exspres serta lahirnya badan penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara kosnumen dan pelaku usaha dalam hal pelaku usaha melanggar hak konsumen. Faktor penghambat dalam melaksanakan perlindungan konsumen terhadap Km Jelatik Exspres diantaranya kurang kordinasi antara pemerintah sebagai penentu kebijakan aturan dan pelaku usaha sebagai pihak Km Jelatik Exspres dalam hal perlindungan konsumen, banyak nya hak-hak konsumen yang dilanggar, serta kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana di atur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Untuk menjamin adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang memnafaatkan/atau menggunaka jasa Km. Jelatik Exspres di harapkan agar pemerintah melakukan pengawasan yang optimal terhadap segala bentuk yang berhubungan dengan keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen serta pelaku usaha Km. Jelatik Exspres menjalankan bisnisnya dengan baik dan memeatuhi segala peraturan yang ada. Khususnya kepala dinas perhubunganagar dapat menertibkan dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha jasa Km Jeltik Exspres yang tidak menaati peraturan yang belaku.
2. Bagi pihak Km. Jelatik Exspres hendaknya memperbaiki fasilitas yang ada dan memperbaiki system pengelolaan serta administrasi data, seperti data tentang konsumen yang menggunakan jasa Km. Jelatik Exspres sehingga memperkecil kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Tidak hanya itu hendak nya pihak Km. Jelatik Exspres bekerja sama dengan dinas perhubungan, dan Syahbandar mengenai pemberian informasi, diharapkan tidak adanya lagi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Dan agar tercapainya usaha yang benar-benar kompeten dalam melayani konsumennya.
3. Bagi pihak konsumen juga harus memahami akan hak-hak nya sebagai konsumen sebelum menggunakan suatu produk baran dan/ atau jasa

yang diberikan oleh pihak pelaku usaha. Tujuannya agar konsumen dapat mempertahankan hak-hak yang semestinya ia dapatkan sebagai konsumen dan tidak dapat dibodohi oleh pelaku usaha yang memnafaatkan ketidak pengetahuan konsumen akan hak-hak untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak pelaku usaha.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.Z Nasution. (2000). *Hukum Perlindungan konsumen suatu pengantar*. Jakarta: Daya Wijaya.
- Abdul Halim Barkatullah. (2010). *Hak-Hak konsumen*. Banjarmasin: Nusamedia.
- Ahmad miru. (2011). *Perinsip-perinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen di indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ahmad Miru dan Sutomo. (2010). *Hukum perlindungan konsumen*. jakarta: Raja wali pers.
- Ahmad Miru, Sutarman Yodo. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- ahmad, z. (2008). *perlindungan hukum terhadap penumpang pada transportasi udara niaga berjadwal nasional*. semarang.
- Ardian Sutedi. (2008). *Tanggung jawab produk dalam perlindungan konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesi.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dr. Dewa Gde Rudy. (2016). *Buku ajaran hukum perlindungan konsumen* . Denpasar.
- Dr. Sentoa Sembiring, (2019). *Hukum Pengangkutan Laut*. Bandung: Nuansa Aulia.
- Dr.Abd. Hariss Hamid, (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar : CV. SAH MEDIA.
- Eli Wuria Dewi (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Gunawan Wijaya, Ahmad Yani. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husni Syawali. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Janus Sidabalok. (2010). *Hukum perlindungan konsumen di indonsia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Janus sidabalok. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di indonesia*. bandung: Citra Aditya Bakti.

- M. Ali Mansyur. (2007). *penegakan hukum tentang tanggung gugat produsen dalam perwujudan perlindungan konsumen*. yogyakarta: Genta press.
- M.Sadar dkk. (2012). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. jakarta: Akademia.
- Marzuki. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Muchlis Riadi. (2018). *Consumer Protection*. Jakarta: Bumimedia.
- Philipus M. Hadjon. (2011). *Pengantar hukum administrasi indonesia*. yogyakarta: Gajah Mada University pres.
- H. Syafrinaldi, (2016). *Pengantar Hukum Luat*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- putu sudarma, s. (2018). *peranan hukum dalam pembangunan ekonomi*. surabaya: paramita.
- Rachmadi Usman. (1999). *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*. Bandung: Djambatan.
- Sahirda. (2010). *perlindungan konsuemn*. Jakarta: bumi putra.
- Satjipto Raharjo. (2003). *Sisi-sisi lain dari hukum di indonesia*. jakarta: Jakarta Kompas.
- Shidarta, Bernand Arief. (2008). *Refleksi tentang struktur ilmu hukum*. Bandung: Mandar maju.
- Shirdata. (2008). *Hukum Perindungan konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- SIGIT SAPTO NUGROHO,. (2019). *Hukum Pengantar Indonesia*. Surakarta: Navida.
- Sujamto. (1999). *Aspek-aspek pengawasan di indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Susanti Adi Nugroho. (2011). *peroses penyelesaian sengketa konsumen di tinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. jakarta: Kencana.
- Suteki, & Taufani, G. (2020). *Metodologi Penelitian Hukum* . Depok: Rajawali Press.
- wiwi azmi, h. (2008). *perlaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa biro perjalanan pada pt. winaya travel setelah berlakunya uu nomor 8 tahun 1999 tetang perlindungan konsuken*. *hukum keperdataan*.
- yani, G. w. (2001). *Hukum tentang perlindungan konsumen*. jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Yusuf Shofie. (2009). *perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. citra adhitya bakti: Bandung.
- Zulham.,S.Hi.,M.Hum. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kwncana perdana media group.

Jurnal

Amiek Soemarmi, E. A. (2019). KONSEP NEGARA KEPULAUAN DALAM UPAYA PERLINDUNGAN. *Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro*, 2086-2695(2527-4716), 1-8.

Dewa gede ari yudha brhamata anak agung sri utari. (2011). hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. *ilmu hukum*, 4(1), 1-5.

Faturachm, D., Muslim, M., & agung, s. (2015). ANALISIS KESELAMATAN TRANSPORTASI PENYEBERANGAN LAUT DAN ANTISIPASI TERHADAP KECELAKAAN KAPAL DI MERAK-BAKAUHENI. *Jurnal Teknik Mesin Untirta*, 1(1), 14-21.

Ginangjar hutomo bangun. (2012). perlindungan hukum bagi penumpang angkutan umum. *jurnal hukum*, 23-30.

H. Syahrudin Nawawi. (2018). Hak dan kewajiban konsumen menurut UU.No.8 tahun 1999. *Pleno de jure*, 7(1), 1-8.

Jaques Delors. (1995). the future of free trade in erope an the world. *Fordham international Law*, 18, 723.

Nadhira Amaliah. (2016). penerapan kewajiban konsumen untuk membaca informasi barang berupa makanan ringan dan minuman dalam rangka perlindungan diri sebagai konsumen. *fakultas hukum*, 3(2), 1-16.

Thalib, A. (2017). Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UU RI Tahun 1945. *Uir Law Review*, 50.

Peraturan Perundang-Undangan

UU RI NO 14 TAHUN 1992. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 8 tahun . (1999 UUPK). *Penjelasan pasal 2*. Jakarta: gamedia.

UU Nomor 22 Tahun 2009. (n.d.).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. (n.d.). *Perlindungan Konsumen*.

Pasal 188 UU No.22 Th 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan. (n.d.).

Pasal 19 UUPK.

pasal 7 uu No.8 Tahun 1999. (n.d.). UU perlindungan Konsumen. *UU Perlindungan Konsumen*.

Internet

<https://jdih.esdm.go.id>

<https://www.dslalawfirm.com.perlindungankonsumen>

<https://law.uir.ac.id>

Wawancara

Wawancara, Ade Kurniawan, Kasi Lala KSOP . (6 mei 2021). Wawancara. *Ade Kurniawan Kasi Lala KSOP*.

Wawancara, Ahau, Penjual Tiket Km.Jelatik Exspres. (4 Mei 2021). Wawancara. *Ahau, Penjual Tiket Km.Jelatik Exspres*.

Wawancara, H. (06 mei 2021). penulis tanggal 06 Mei 2021 dengan cara interview kepada anggota KSOP syahbandar kabupaten kepulauan. *interview*.



LAMPIRAN I

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN KEPADA KONSUMEN KM. Jelatik Exspres

1. Identitas Resonden

Nama :
Umur :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Agama :
Pendidikan Terakhir :

(Note ! Beri tanda (X) atau lingkaran pada jawaban yang di anggap cocok atau mendekati dengan jawaban anda.

2. Daftar Kuesioner

1. apakah saudara mengetahui adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
 - a. Iya
 - b. Tidak
2. Menurut Bapak/ibu, Apakah bapak/ibu mengetahui mengenai perlindungan konsumen pada Km Jelatik Exspres ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
3. Apakah bapak dan ibu mengetahui kewajiban produsen dan konsumen yang harus di berikan pada jasa yang digunakan ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
4. Menurut Bapak/ibu, sudah layakkah kondisi Km Jelatik exspres ?
 - a. Iya
 - b. Tidak
5. Menurut Bapak/ibu saat menggunakan jasa Km Jelatik Expres kenyamanan yang di peroleh? Apakah layak /tidak.

- a. Iya
 - b. Tidak
6. Menurut Bapak/ibu jika terjadinya perubahan jam keberangkatan secara mendadak bisa membuat jadwal kedatangan ke kota tujuan menjadi sangat terlambat ?
- a. Iya
 - b. Tidak
7. Menurut Bapak/ibu berdasarkan fasilitas yang diberikan oleh Km Jelatik Exspres, apakah sudah memadai dengan harga tiket yang telah di bayarkan ?
- a. Iya
 - b. Tidak
8. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan yang diberikan oleh Km Jelatik Expres ?

Jawaban :

.....
.....
.....
.....

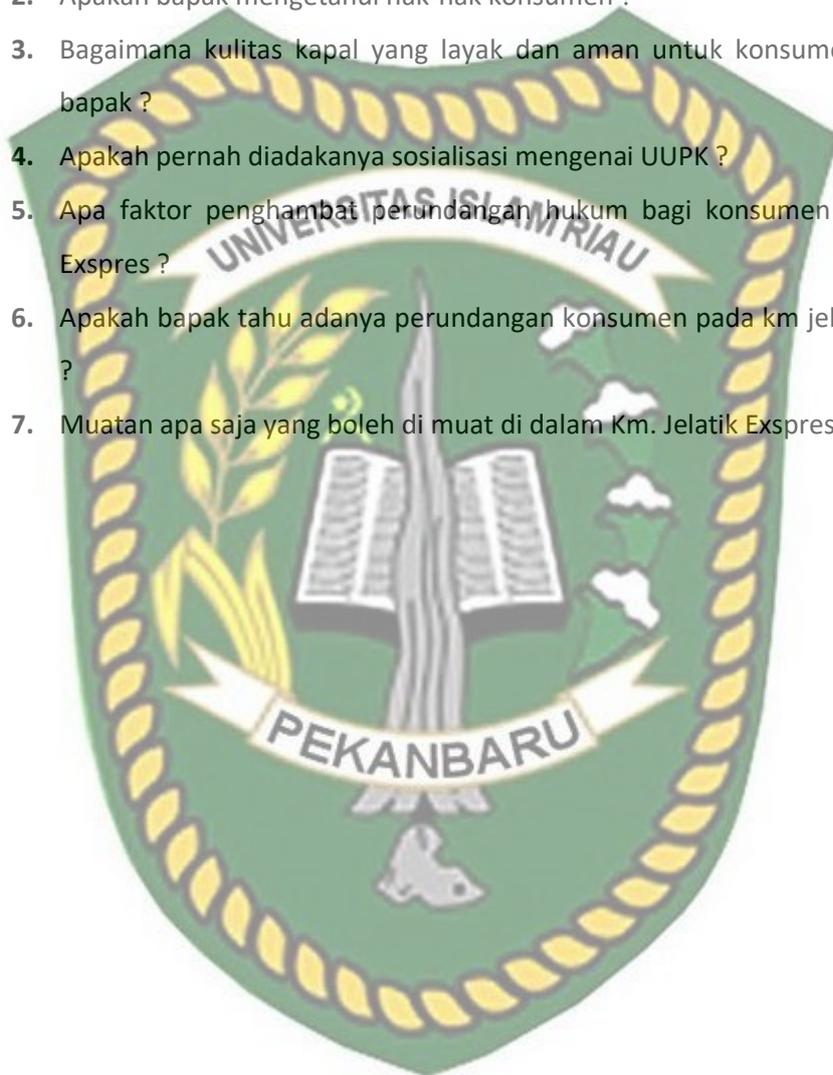
9. Pendapat anda mengenai fasilitas dan kapasitas pengangkutan yang di lakukan oleh Km Jelatik Exspres ?

Jawab :

.....
.....
.....
.....

DAFTAR WAWANCARA

1. Sudah berapa lama bapak menjabat di bidang ini ?
2. Apakah bapak mengetahui hak-hak konsumen ?
3. Bagaimana kualitas kapal yang layak dan aman untuk konsumen menurut bapak ?
4. Apakah pernah diadakanya sosialisasi mengenai UUPK ?
5. Apa faktor penghambat perundangan hukum bagi konsumen Km. Jelatik Exspres ?
6. Apakah bapak tahu adanya perundangan konsumen pada km jelatik Exspres ?
7. Muatan apa saja yang boleh di muat di dalam Km. Jelatik Exspres ?





**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT**

KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV SELATPANJANG

JALAN PELABUHAN NO. 2
SELATPANJANG – 28753

TELP : 0763 – 31134
FAX : 0763 – 33347
SMS Center : -

TLX : -
E-MAIL : ksopslp@gmail.com
HOME Page : -

Nomor : KP.114 / 03 / 12 / KSOP.SLP / 2021

Selatpanjang, 16 Desember 2021

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : -

Hal : Balasan Surat Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Capt. Leonard Natal Siahaan, S.Si.T

Jabatan : Kepala Kantor

Menerangkan Bahwa,

Nama : Susi Rapidawati

Npm : 181010424

Jurusan : Ilmu Hukum

Universitas : UIR (Universitas Islam Riau)

Telah disetujui untuk mengadakan penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Selatpanjang dengan Permasalahan dan Judul "Perlindungan konsumen terhadap jasa transportasi perairan penumpang dan barang (Studi kasus KM. Jelatik Ekspres tujuan Pekanbaru – Selatpanjang)"

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS IV SELATPANJANG



Capt. Leonard Natal Siahaan, S.Si.T
NIP. 19751223 200502.1 001

Kegiatan Muat Barang Km Jelatik Exspres



Gambar Km Jelatik Exspres Belayar



Gambar saat penumpang (konsumen) masuk kedalam kapal



Dokumentasi saat Penelitian Bersama Kasi Lala Ksop



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau