

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENGGUNA JASA  
EKSPEDISI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KANTOR  
PUSAT DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)



**OLEH :**

**MUHAMMAD HARRY REZKI**

**NPM : 161010379**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Harry Rezki  
NPM : 161010379  
Tempat/Tanggal Lahir : Bengkalis / 29 April 1998  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Alamat : Jl. Marpoyan Damai, Air Dingin, Taqwa 6  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Harry Rezki

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



# Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau  
MENYATAKAN BAHWA :

Muhammad Harry Rezki



161010379


Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Rektor  
Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau



Prof. Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : Muhammad Harry Rezki

NPM : 161010379

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru

Pembimbing : Dr. Zulherman Idris., S.H., M.H.,Phd

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF Pembimbing
01-12-2020	Perbaiki dan sempurnakan a. Paragraph b. Bab per Bab dirapikan	
12-01-2021	Perbaiki dan rapikan a. Lanjutkan membuat daftar pustaka b. Lanjutkan untuk Bab II	
23-02-2021	Perbaiki dan sempurnakan: a. Fahami dan baca purposive sampling b. Buat nomor halaman c. Pelajari kembali PT	
09-03-2021	Perbaiki dan sempurnakan: a. Lanjutkan ke bab III b. Lengkapi wawancara dan quisioner	
24-03-2021	Perbaiki dan sempurnakan: a. Tambahkan analisis data	



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

	b. Penuhi analisis data	
05-04-2021	Perbaiki dan sempurnakan: a. Awal kata huruf besar b. Kata harus miring untuk kata asing c. Daftar tabel lengkapi d. Lampirkan nomor resi konsumen e. Dalami tentang hak konsumen	

Pekanbaru, 28 Juni 2021



Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H  
Wakil Dekan I Bidang Akademik

30/2021  
/06



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**



**KAN**  
Komite Akreditasi Nasional  
FS 671471

**FAKULTAS HUKUM**

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) - e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS PENGGUNA  
JASA EKSPEDISI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)  
KANTOR PUSAT DI KOTA PEKANBARU**

**NAMA: MUHAMMAD HARRY REZKI  
NPM: 161010379**

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

**Pembimbing I**

**Zulherman Idris SH., MH., Ph.D**



**Dr. Admiral, S.H., MH**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor : 356 /Kpts/FH/2021**  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang**
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
  2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016
  10. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor :080/UIR/KPTS/2017

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan**
1. Menunjuk  
**Nama** : Zulherman Idris, S.H., M.H., Ph.D  
**NIP/NPK** : 95 10 02 222  
**Pangkat/Jabatan** : Pembina / IV/a  
**Jabatan Fungsional** : Lektor Kepala  
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa  
**Nama** : Muhammad Harry Rezki  
**NPM** : 16 10 10 379  
**Prodi / Departemen** : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis  
**Judul skripsi** : **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru.**
  2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada tanggal : 24 Juni 2021  
Dekan

**Dr. Admiral, S.H., M.H**  
**NIDN. 1008128103**

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : 397 /KPTS/FH-UIR/2021**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
  2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
  2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
  3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
  4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
    - a. Nomor : 232/U/2000
    - b. Nomor : 234/U/2000
    - c. Nomor : 176/U/2001
    - d. Nomor : 045/U/2002
  5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
  6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
  8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
    - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
    - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
    - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
  9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam No.080/UIR/KPTS/2017

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :  
N a m a : Muhammad Harry Rezki  
N.P.M. : 161010379  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru.

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- |                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| Zulherman Idris, S.H., M.H., Ph.D  | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Lidia Febrianti, S.H., M.H         | : | Anggota merangkap penguji sistematika  |
| Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi  |
| Erlina, S.H., M.H                  | : | Notulis                                |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
  3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



**Dr. Admiral, S.H., M.H**  
NIDN.1008128103

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal





# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPRESIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, *Nomor : 397/KPTS/FH-UIR/2021 Tanggal 13 Juli 2021* , pada hari ini *Rabu, 14 Juli 2021* telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Muhammad Harry Rezki  
N P M : 161010379  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru.  
Tanggal Ujian : 14 Juli 2021  
Waktu Ujian : 14.00 - 15.00 WIB  
Tempat Ujian : Dilaksanakan secara Daring  
IPK : 3.41  
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

- |                                       |          |
|---------------------------------------|----------|
| 1. Zulherman Idris, S.H., M.H., Ph.D  | 1. Hadir |
| 2. Lidia Febrianti, S.H., M.H         | 2. Hadir |
| 3. Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H | 3. Hadir |

### Notulen

- |                      |          |
|----------------------|----------|
| 4. Erlina, S.H., M.H | 4. Hadir |
|----------------------|----------|



Pekanbaru, 14 Juli 2021  
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H  
NIK. 080102332

## ABSTRAK

Dengan Penelitian ini penulis meneliti mengenai “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru”, alasan penulis untuk meneliti dan mengangkat judul penelitian ini yaitu karena ketika penulis melakukan observasi lapangan terlebih dahulu penulis menemukan begitu banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat jasa pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, hal yang dimaksud seperti barang yang rusak saat operasional, barang yang hancur di dalam paket pengiriman, barang yang telat sampai ke alamat pengirim, dan juga barang yang hilang saat pengiriman maupun saat di operasional atau di gudang penyimpanan pihak pelaku usaha perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Serta adakah kompensasi yang diberikan oleh pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru kepada konsumen yang dirugikan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE dan Apa Kompensasi Yang Diberikan Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru Kepada Konsumen.

Penelitian Skripsi ini menggunakan metode penelitian observasi (*observational research*) dan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Data tersebut diperoleh menggunakan alat berupa wawancara.

Hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh penulis perlindungan hukum konsumen atas penggunaan jasa ekspedisi JNE (jalur nugraha ekakurir) kantor pusat di kota Pekanbaru secara umum dilakukan penegakan hukum peraturan perundang-undangan no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sesuai dengan apa yang di atur di dalam Pasal 4 ayat 1 bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Dan juga pada pasal 7 (f) dan (g) undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Saran dalam penelitian ini ialah hendaknya pelaku usaha lebih tekun dalam mempedomani apa-apa yang telah di atur di dalam undang-undang perlindungan konsumen, sehingga para konsumen dapat menerima hak mereka. Dan juga dengan hal itu dapat berdampak baik jika terjadi kerugian yang di alami oleh konsumen, dan konsumen lebih berhati-hati baik dalam memilih jasa terutama jasa pengiriman barang.

**Kata kunci : perlindungan hukum konsumen, jasa pengiriman barang**

## ABSTRACT

*With this research the author examines "Consumer Legal Protection for Using JNE Expedition Services (Jalur Nugraha Ekakurir) Head Office in Pekanbaru City", the author's reason for researching and raising the title of this research is because when the author made field observations first the author found so many consumers who suffered losses due to goods delivery services carried out by the Pekanbaru city JNE Expedition company, the things that were meant were goods that were damaged during operation, goods that were destroyed in the shipping package, goods that were late to the sender's address, and also goods that were lost when delivery or when in operation or in the storage warehouse of the business actor of the Pekanbaru City JNE Expeditionary Company. And is there any compensation provided by the Pekanbaru City JNE Expedition company to consumers who are harmed.*

*The problem in this research is how is the legal protection for consumers who suffer losses by the JNE expedition company and what is the compensation provided by the JNE expedition company in Pekanbaru city to consumers. This thesis research uses observational research and the nature of the research used is analytical descriptive. The data was obtained using a tool in the form of interviews.*

*The results of research and data analysis carried out by the author of consumer legal protection for the use of JNE expedition services (Jalur nugraha ekakurir) head office in Pekanbaru city are generally carried out by law enforcement of statutory regulations no. 8 of 1999 concerning consumer protection. In accordance with what is regulated in Article 4 paragraph 1 that consumers have the right to comfort, security and safety in consuming goods and/or services. And also in Article 7 (f) and (g) of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, namely providing compensation, compensation and/or compensation for losses due to the use, use and utilization of traded goods and/or services. And provide compensation, compensation and/or replacement if the goods and/or services received or utilized are not in accordance with the agreement. The suggestion in this study is that business actors should be more diligent in guiding what has been regulated in the consumer protection law, so that consumers can receive their rights. And also with that it can have a good impact if there is a loss experienced by consumers, and consumers are more careful in choosing services, especially goods delivery services.*

**Keywords:** *consumer legal protection, goods delivery service*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penulisan Skripsi penelitian ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih penulis yang begitu luar biasa khususnya kepada kedua orang tua, ucapan terima kasih yang tiada tara untuk kedua orang tua penulis yaitu untuk Mama Ellya Rahmawati dan Papa Ade Erwin yang telah mejadi orang tua yang luar biasa dan orang tua terhebat bagi penulis yang selalu memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang, perhatian, dan doa yang tentu takkan bisa penulis balas.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada saudara sekandung penulis terima kasih kepada Adik Vira Winellya dan Adik Ragil Erlyanda terima kasih atas segala dukungan, perhatian, semangat yang Adik-adik berikan selalu kepada penulis terima kasih banyak telah menjadi motivator bagi penulis sehingga penulis dapat dan bisa menyelesaikan penelitian Skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis beri judul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kantor Pusat di Kota Pekanbaru”. Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum. Penulis menyadari tanpa bantuan semua pihak, tentu Skripsi ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T yang telah melimpahkan nikmat dan karuniaNYA serta memberi kesempatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Junjungan alam yang merupakan suri tauladan di yaumil akhir kelak yakni Nabi Muhammad S.A.W.
3. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberi kepercayaan kepada penulis untuk menempuh studi di Universitas Islam Riau (UIR).
4. Dr. Admiral, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian ini.
5. Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR).
6. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR).

7. S. Parman, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (UIR).
8. Rahdiansyah S.H., M.H, selaku ketua Prodi Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang selalu mengesahkan judul penelitian ini.
9. Zulherman Idris, S.H., M.H., Ph.D, selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan-masukan untuk skripsi ini.
10. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Orang terdekat saya Rona Parjolo, Rizki Aditya Saputra, Edi Saputra Hasibuan, Husnul Fiqri, Rian Putra, Alhamdi, Lala Puspita Sari yang selalu memberi motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga teruntuk seluruh mahasiswa angkatan 16 yang saya banggakan.

Terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu, semoga amal baik yang penulis terima mendapat balasan dari Allah Swt. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, April 2021

Muhammad Harry Rezki  
161010379

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....	iii
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING.....	iv
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI.....	v
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIP .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Masalah Pokok .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Tinjauan Pustaka.....	11
E. Konsep Oprasional .....	20
F. Metode Penelitian .....	21

BAB II TINJAUAN UMUM .....	27
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsumen .....	27
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Eskpedisi .....	38
C. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen.....	45
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	47
BAB III HASIL PENELITIAN .....	48
A. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru .....	48
B. Apa Kompensasi Yang Diberikan Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru Kepada Konsumen.....	56
BAB IV PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Daftar populasi dan sample .....	23
Tabel III.1 : Responden yang menggunakan jasa ekspedisi JNE.....	51
Tabel III.2 : Responden yang mengetahui adanya perlindungan bagi pengguna jasa ekspedisi JNE .....	52
Tabel III.3 : Responden yang mengetahui bahwa jasa ekspedisi JNE mempunyai asuransi .....	55
Tabel III.4 : Responden yang mengetahui adanya kompensasi dalam jasa ekspedisi JNE.....	57
Tabel III.5 : Responden yang mengetahui tentang Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	60
Tabel III.6 : Responden yang mengetahui tentang Undang – Undang Perlindungan Konsumen terutama Pasal 4 .....	61
Tabel III.7 : Responden yang mengetahui info tarif dari perusahaan ekspedisi JNE dalam pengiriman barang.....	64
Tabel III.8 : Responden yang mendapatkan kompensasi yang di berikan perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru .....	68
Tabel III.9 : Jangka waktu penggunaan jasa perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru.....	73
Tabel III.10 : Responden yang mengalami kerugian dalam pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru .....	74

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Hukum itu adalah peraturan-peraturan yang harus di patuhi oleh masyarakat hukum, dan jika melanggar peraturan tersebut, maka akan di kenakan denda atau sanksi. Hukum juga berlaku adil bagi masyarakat, dan jika hukum itu tidak bersifat mengatur dan bersifat adil, maka seseorang akan semena-mena dalam berperilaku atau menjalankan sebuah amanah, contoh nya seperti penguasa, hukum telah mengatur batas-batasan yang harus dilakukan oleh penguasa. Hukum juga mengatur tentang perjanjian, apa itu perjanjian di dalam hukum, perjanjian adalah kesepakatan bersama yang di lakukan oleh dua orang atau lebih, untuk mencapai kesepakatan bersama. Untuk mencapai kesepakatan bersama tentu kedua belah pihak sudah melalui fase negosiasi. Sebagai contoh, seorang konsumen ingin membeli barang yang dibutuhkannya, lalu konsumen tersebut ingin melakukan negosiasi kepada pelaku usaha. Dalam hal ini, konsumen dan pelaku usaha melakukan negosiasi, tujuannya untuk mencapai kesepakatan bersama. Jika telah terjadi kesepakatan dari kedua belah pihak, maka hal tersebut dianggap sah oleh hukum, dan tidak ada individu yang dirugikan, baik dari konsumen maupun pelaku usaha.

Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang/jasa sesuai keperluan dalam hidup bermasyarakat, bisa untuk dirinya sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian, konsumen bisa individu perindividu atau

sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/jasa untuk di konsumsi oleh yang bersangkutan\konsumen, atau dengan kata lain barang\jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan. (Asyhadie, Hukum Bisnis, 2005, hal. 159) Konsumen juga butuh hukum yang mengatur atau lebih spesifiknya melindungi. konsumen harus di lindungi, karena konsumen itu adalah pengguna barang atau jasa dari pelaku usaha, dan jika konsumen tidak di lindungi oleh hukum, maka pelaku usaha akan semena-mena dalam perbuatannya tersebut,dan jika pelaku usaha telah semena-mena dalam perbuatannya, secara tidak langsung kosumen telah di rugikan. Undang – undang yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen adalah UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Dalam “Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barangdan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar 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 di layani 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 di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha menurut ketentuan “Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memerlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak deskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 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.”

Dimata hukum setiap konsumen wajib untuk dilindungi atas hak – hak yang dimilikinya, dan hal yang sesuai dengan Undang – Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Ada beberapa hak – hak dasar konsumen yang dilindungi tersebut paling penting dari sembilan butir hak yang telah di aturkan dalam “Pasal 4 yaitu tentang kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan konsumen merupakan hal yang paling inti dan utama dalam perlindungan bagi konsumen.”

Tidak saja konsumen, sebaliknya pelaku usaha juga dilindungi oleh UU no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kenapa pelaku usaha juga harus dilindungi, karena pelaku usaha tidak selalu salah dalam hal-hal yang merugikan bagi konsumen. Kenapa demikian, contohnya seperti konsumen yang tidak cermat dalam memeriksa produk – produk yang di keluarkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang di dirikan dan

berkedudukan atau melakukan sebuah kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui sistem perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Asyhadie, Hukum Bisnis, 2005, hal. 34)

Dengan berlangsungnya era modrn ini, perkembanagan dunia usaha dari pelaku usaha terkhusus di dalam bidang jasa expedisi atau pengiriman barang, perlu sekali untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang terlibat dalam jasa expedisi atau pengiriman barang ini. Sehingga para konsumen yang telah di rugikan oleh pelaku usaha tersebut dapat di lindungi oleh hukum. Perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana yang di atur di “Pasal 4 UU perlindungan konsumen ayat (8) yang berbunyi hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Masyarakat hukum di indonesia menerima dengan baik dibuatnya Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai bentuk upaya melindungi konsumen itu sendiri dan memberlakukan pelaku usaha. Adapun salah satu ketentuan dasar terbentuknya undang – undang tersebut adalah karena adanya kesepahaman bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat para konsumen perlu meningkatkan kesadaran, ilmu pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian para konsumen untuk melindungi dirinya serta menanamkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Pada dasarnya hukum merupakan salah

satu kaidah sosial yang di tujukan untuk mempertahankan kenyamanan dan ketertiban dalam hidup bermasyarakat.

Undang - undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tampak itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwanya kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik di mulai sejak barang di rancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan. Bagitupun sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Menurut “Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, terdapat beberapa tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

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

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengahpuskan 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.”

Dalam kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen, salah satunya adalah kegiatan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang adalah suatu wadah bagi konsumen untuk mengirimkan barang ke tempat yang di tujuan. Jasa pengiriman barang juga bisa diartikan sebagai suatu badan usaha yang di buat oleh pelaku usaha untuk keberlangsungan kegiatan distribusi. Jasa pengiriman barang yang ada di kota pekanbaru salah satunya yaitu perusahaan jasa ekspedisi JNE.

Perusahaan ekspedisi JNE ini sebagai salah satu sarana bagi masyarakat di kota pekanbaru untuk mengirimkan barang dari suatu ke tempat yang dituju oleh konsumen. Dengan persaingan yang sangat ketat dari beberapa perusahaan ekspedisi di kota pekanbaru, perusahaan ekspedisi JNE mampu bersaing hebat dalam hal mendapatkan hati konsumen. Perusahaan ekspedisi JNE menawarkan pengiriman Expres atau pengiriman dengan secepat mungkin sampai ke tujuan. Hal inilah yang mendorong banyaknya pelanggan dari perusahaan ekspedisi JNE tersebut. Kegiatan dari perusahaan jasa ekspedisi JNE ini tentunya dapat berdampak positif bagi negara dalam bidang perekonomian, dari hasil jasa



pengiriman. Kegiatan dari pelaku usaha tersebut diharapkan dapat terus berkembang demi kemajuan bangsa.

Perusahaan ekspedisi JNE di wilayah kota Pekanbaru mempunyai tarif yang sesuai dengan aturan yang telah di buat di antara lain :

- 1) Seperti melihat dari bobot atau berat sebuah barang yang akan di kirimkan. Semakin besar bobot dari sebuah barang yg konsumen berikan, maka otomatis harga nya akan semakin meningkat.
- 2) Selanjutnya ialah dari jarak tempuh yang akan di tuju. Semakin jauh jarak pengiriman barang maka akan semakin besar biaya yang akan di keluarkan.

Ada beberapa jenis-jenis produk pengiriman dari perusahaan JNE yaitu:

1. Super Speed (SS)

Adalah salah satu layanan yang mengirimkan barang dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaian sesuai dengan waktu yang telah di tentukan atau disepakati.

2. PESONA (Pesanan Oleh-oleh Nusantara)

Yaitu ribuan ragam makanan khas nusantara dapat dipesan secara online dan akan di hadirkan langsung dari daerah asalnya.

3. YES (Yakin Esok Sampai)

Yes adalah layanan dengan waktu penyampain di tujuan keesokan harinya (termasuk hari minggu dan libur nasional).

4. REG (Reguler) Adalah suatu layanan pengiriman ke semua wilayah Indonesia , dengan perkiraan waktu penyampaian barang kiriman 1-7 hari kerja, dan tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

5. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Adalah suatu layanan dari JNE yang mengirimkan barang ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif cukup minim atau ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian barang kiriman lebih lama dari service REGULER. Dan juga tergantung pada daerah yang menjadi tujuan pengiriman barang.

Menurut Pimpinan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pekanbaru, layanan yang sering di gunakan oleh masyarakat umum yakni produk REG dan OKE karena termasuk pengiriman yang relatif murah di banding produk yang lain.

Masalah tentang tingkat kesadaran dari konsumen itu sendiri akan haknya masih begitu lemah, dan ketika melakukan suatu perbuatan hukum terkadang konsumen tidak hati – hati dan teliti dalam membaca persyaratan yang di tawarkan oleh para pelaku usaha sehingga mereka dengan senang hati menerimanya, Tidak terkecuali pada jasa ekspedisi JNE kota Pekanbaru, yang bergerak di bidang pengiriman barang. Hal ini bisa terjadi dikarenakan masih lemahnya pemahaman bagi konsumen terhadap seluruh hak – hak yang seharusnya dan semestinya mereka dapatkan dan minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak memahami akan hak – hak mereka sebagai konsumen yang tercantum di dalam Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dan jika konsumen mengabaikan,

maka konsumen tidak bisa berbuat apa – apa dan hanya akan menjadi obyek bagi pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar – besarnya dalam menjalankan kegiatan serta usaha mereka.

Berdasarkan apa yang di telaah dalam kesenjangan yang penulis temukan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) dengan judul **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru**

## **B. Masalah Pokok**

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam hal ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian oleh perusahaan Expedisi JNE?
2. Apa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru kepada konsumen?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui apa saja kompensasi yang di berikan oleh perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru kepada konsumen.

Penelitian yang penulis lakukan ini memiliki manfaat antara lain:

- 1. Secara Teoritis**

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang hukum bisnis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang Expedisi JNE Pekanbaru.

- 2. Secara Praktis**

1. Penulisan dari karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat wajib dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
2. Dengan adanya penelitian ini maka penulis dapat memberikan beberapa gambaran tentang berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkhusus tentang perlindungan kosumen peengguna jasa pengiriman barang.
3. Penelitian ini dapat di harapkan menjadi pemberian karya penulis kepada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi para pembaca dan calon peneliti dalam khusus yang sama.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Perlindungan konsumen itu sendiri adalah bagian yang tidak bisa di pisahkan dari kegiatan berbisnis yang baik. Dalam sebuah kegiatan bisnis yang

baik terjadi *balance* dalam perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Jika tidak adanya perlindungan yang *balance* mengakibatkan konsumen berada pada posisi yang tidak baik. Terlebih apabila produk yang telah terbentuk oleh produsen merupakan jenis produk yang *limited*, produsen bisa menyalahgunakan posisi mereka yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu akan merugikan konsumen. (Muru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, 2011, hal. 1)

Dalam sebuah peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen ialah sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). UUPK telah menyatakan, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang telah tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam “Pasal 5 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dicantumkan kewajiban konsumen, yang seharusnya harus di pahami oleh masyarakat selaku pemakai barang dan/atau jasa.

Kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Dasar hukum bagi perlindungan konsumen pada hakekatnya terdapat dua bentuk instrument hukum perlindungan konsumen di Indoneisa, yaitu :

1) Undang–undang Dasar 1945

“Sebagai sumber dari segala hukum di indonesia, Undang–undang dasar 1945 mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak di konsumsi oleh masyarakat.”

Perlunya kesadaran dari diri konsumen itu sendiri untuk mencerna terlebih dahulu, apakah pelaku usaha betul-betul telah menjalankan hak dan kewajibannya secara patut atau telah melanggar aturan-aturan yang telah tertera di dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta merugikan konsumen.

Perlindungan hukum terkhusus bagi pengguna jasa pengiriman barang adalah hal yang harus di kenakan apabila konsumen telah jelas di rugikan, karena perlindungan hukum inilah nantinya yang akan membantu konsumen mempertahankan haknya dan bagi pelaku usaha mempertanggung jawabkan apa yang telah di sediakan, dan di berikan sesuai perjanjian, baik itu berupa barang maupun jasa.

Wanprestasi salah satunya pihak yang dalam suatu perjanjian adalah sebuah kelalaian untuk memenuhi syarat yang telah tertera didalam perjanjian. Hal tersebut biasanya lebih banyak dirasakan oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi karena pihak lainnya, dan persyaratan itu telah terjadi ketimpangan dan lebih berpihak kepada yang lemah. Hal tersebut dikarenakan persyaratan-persyaratan itu telah di cantumkan ke sebuah perjanjian baku. (Muru, Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, 2011, hal. 2)

Di samping wanprestasi, kerugian dapat juga terjadi di luar suatu perjanjian, seperti terjadinya perbuatan melanggar hukum, yang berupa adanya kerusakan pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik karena rusaknya atau musnahnya suatu barang tersebut, dan kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat dari barang tersebut. Selain di karenakan oleh wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak dikarenakan konsumen itu sendiri yang kurang mengkritisi terhadap suatu barang yang di tawarkan, sehingga kerugian yang terjadi pada konsumen tidak semata kerugian finansial, dan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen. (Marzuki, Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia, 2014, hal. 8)

Sebagaimana tujuan dari pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan sebagai berikut :

- a) Membuat sistem perlindungan konsumen yang menghasilkan unsur keterbukaan akses dan informasi, dan menjamin kepastian dari hukum.
- b) Melindungi segenap kepentingan konsumen pada khususnya dan beberapa kepentingan pelaku usaha.
- c) Meningkatkan mutu barang dan pelayanan suatu jasa.
- d) Menimbulkan bentuk perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha tidak sehat yang menipu dan menyesatkan.
- e) Menggabungkan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan berbagai bidang perlindungan pada bidang – bidang lain. (Husni Syawali, 2000, hal. 29)

Perlindungan konsumen yaitu dalam hukum perdata berasal dari tarik menarik kepentingan antar sesama masyarakat. Dan apabila seseorang itu merasa di rugikan oleh anggota masyarakat lain tentunya ia akan menggugat pihak lain tersebut untuk mau bertanggung jawab atas perbuatannya, dan dalam hal ini bisa saja sudah terdapat pula hubungan hukum berupa perjanjian dibidang hukum perdata ataupun karena undang-undang. (Rahdiansyah, 2018, hal. 349)

Di dalam dunia perdagangan ada beberapa jenis pengangkutan melalui darat yang di dalam:

1. KUHD, buku I, bab V, bagian 2 dan 3, mulai dari pasal 86-90 tentang ekspeditur.



2. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Dan juga tertera di dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang bahagian ke 2 mulai Pasal 86 sampai 90 yaitu mengatur tentang ekspediter. Dari Pasal 86 KUHD disampaikan “*ekspediter* adalah orang yang pekerjaanya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan yang lainnya yang harus di angkut, dan tentang juga tentang harganya, manakala yang belakangan ini di anggap perlu.”

Bunyi “Pasal 87 KUHD berbunyi pihak *ekspediter* mau menanggung, bahwa pengiriman barang-barang dagangan dan lainnya yang untuk di terimanya, akan mendapatkan penyelenggaraannya dengan rapi dan dengan mengindahkan segala upaya, yang sanggup menjamin keselamatan barang-barang yang di angkut.”

Bentuk tanggung jawab tertuang dalam “Pasal 88 KUHD bahwa pihak *ekspediter* harus menanggung segala kerugian dan kerusakan serta kehilangan barang terhadap konsumen, yang mana daat di sebabkan oleh kesalahan atau kurang hati-hati.”

“Pasal 90 yakni Surat angkutan merupakan persetujuan antara pengiriman atau ekspediter pada pihak satu dan pengangkut atau juragan perahu pada pihak lain dan surat itu memuat selain apa yang kiranya telah di setuju oleh kedua belah pihak, seperti misalnya mengenai waktu dalam mana pengangkutan telah harus

selesai di kerjakannya dan mengenai penggantian rugi dalam hal kelambatan, memuat juga :

1. Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang di kirimkan.
2. Nama orang kepada siapa barang-barang dikirmkan.
3. Nama dan tempat si pengangkutan atau juragan perahu.
4. Tanggal.
5. Tanda tangan si pengirim atau ekspeditur.”

Surat angkutan itu, *ekpeditur* haus membukukannya dalam register hariannya

Dengan berlakunya UU No. 22 Tahun 2009 diharapkan dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekerja (sopir/pengemudi) serta penumpang. Secara operasional kegiatan penyelenggaraan pengangkutan di lakukan oleh pengemudi atau sopir angkutan dimana pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha pengangkutan atau pengangkut. Pengemudi dalam melaksanakan tupoksi nya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah di sepakati dengan selamat, artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka,cedera, sakit maupun meninggal dunia. Sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang di jelaskan sebelumnya. Jika dalam melaksanakan kewajibannya itu telah terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak perusahaan pengangkut, berikut adalah beberapa tanggung jawab yang dimaksudkan :

1. Bertanggung Jawab Atas Barang Yang Hilang/Dicuri dan Memberikan Ganti Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen(Pemilik barang)

Jika barang yang telah di percayakan dan di angkut hilang/dicuri atau pula mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran perusahaan pengangkut maka ia harus bertanggung jawab atas hal itu. Dimana posisi pengangkut tersebut terkait dengan terjadinya kehilangan barang karena lalai atau ketidak hati-hatiannya pengangkut dalam menjalankan amanah serta tugasnya dan juga dalam memverifikasi identitas asli sang supir, terbukti dengan fakta di lapangan bahwa KTP, SIM dan SKCK milik sang supir adalah palsu, disamping hal tersebut pengangkut gagal mengawasi dan melakukan mentoring terhadap kinerja sang sopir yang menjadi penyebab hilangnya barang angkutan.

Tindakan itu berdampak kepada pemilik barang sehingga pengangkut wajib bertanggung jawab sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang tertera dalam “Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian

yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya.”

Tanggung jawab dalam mengganti kerugian ini di perjelas kembali dalam “Pasal 188 Undang-undang No.22 Tahun 2009, yang berbunyi Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang di derita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.”

Dan di samping itu pula, perihal ganti kerugian atas barang yang hilang tersebut diperjelas dalam Pasal 193 Undang-undang No.22 Tahun 2009 bersangkutan yang berbunyi :

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang di sebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

Adapun yang menjadi dispensasi bagi perusahaan jasa pengangkut barang untuk menghindari ganti kerugian ini tentunya jika mereka bisa membuktikan bahwa musnah atau telah hilang barang yang di angkut tersebut merupakan suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah\dihindari (*overmacht*) atau kesalahan dari pengirim.

## **E. Konsep Oprasional**

Apabila perlindungan hukum atas konsumen telah sesuai dengan prosedurnya, dan apabila tidak adanya unsur-unsur yang bisa merugikan konsumen maka setelah itu konsumen akan di hadapkan dengan pemilik layanan jasa pengiriman barang. Pemilik layanan jasa pengiriman barang itu sendiri selanjutnya juga telah tercantum dalam peraturan hukum pengangkutan. Menurut ahli hukum perdata Zainal Asikin, ia menjelaskan bahwa hukum pengangkutan adalah sebuah perjanjian yang saling berkesinambungan antara pengangkut dengan pengirim, yaitu pengangkut menetapkan diri untuk melaksanakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat yang di tujuakan dengan keadaan selamat, dan juga kewajiban pengirim untuk memberi atau membayar angkutannya. (Asikin, 2013, hal. 153)

Jasa pengiriman barang atau jasa Exspedisi adalah suatu badan usaha yang mempunyai kegiatan usaha dalam pengiriman barang. Jasa pengiriman barang ini berbentuk badan usaha, yang berbadan hukum seperti Perseroan Terbatas (PT). Melesatnya perekonomian nasional dan meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman barang memacu perkembangan terbentuknya jasa pengiriman barang yang baru. Semakin maraknya kegiatan usaha ini tentunya membuat perusahaan-perusahaan yang berada di dalam bidang jasa pengiriman barang dan/atau jasa ini semakin bersaing agar tercapainya target dari perusahaan tersebut.

Dalam melaksanakan atau menjalankan pengiriman suatu barang, konsumen dengan pelaku usaha melakukan sebuah perjanjian. Biasanya bersifat

standar. Menurut Mariam Daruz Badruzaman, perjanjian standar itu adalah sebuah perjanjian yang mana perjanjian tersebut hanya di bukukan dan di tuangkan dalam bentuk formulir. Dengan demikian konsumen merasa barang yang di percayakan kepada perusahaan ekspedisi JNE tersebut dapat tetap aman dan sampai dengan semestinya. (Badruzaman, 1986, hal. 4)

## **F. Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan hasil penulisan sesuai dengan yang di inginkan, lalu penulis mengadakan studi kasus di Perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru. Dalam observasi masalah penulis menggunakan cara sebagai berikut :

### **1. Jenis Dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk ke golongan penelitian observasi (*observational research*), adalah penelitian memantau dan menngambarkan gejala-gejala yang terbentuk dalam fenomena natural maupun sosial, yang terbentuk dalam tingkatan waktu tertentu, dan tidak dapat dikendalikan oleh penulis. (Sunggono, 1996, hal. 37). Peneliti dalam hal ini juga terjun ke lapangan (lokasi penelitian) untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu kuisisioner dan wawancara.

Sedangkan jika di telaah dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif sosiologis. (Soekanto, 1989, hal. 5), yakni suatu penelitian yang bertujuan menghasilkan gambaran ataupun kejadian secara sistematis, tepat dan akurat berdasarkan fakta yang *Real* serta menganalisa hubungan dengan gejala yang sedang di teliti di kota Pekanbaru.

Maksud dari menggambarkan secara lengkap dan kongkrit mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Pekanbaru.

## **2. Lokasi Penelitian**

Di kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang strategis untuk menjalankan suatu usaha bisnis, khususnya usaha jasa pengiriman barang atau ekspedisi. Maraknya biro jasa pengiriman barang atau ekspedisi oleh pelaku usaha merupakan salah-satu bentuk bahwa bisnis tersebut sangat menjanjikan di Pekanbaru. Dan juga minimnya alat transportasi bagi konsumen sehingga hal ini dimanfaatkan oleh para pebisnis.

## **3. Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan di teliti yang mempunyai karakteristik yang sama. (Syafrinaldi, 2017, hal. 15). Dalam penulisan ini yang menjadi populasi dan sampel yaitu :

- a. Penanggung Jawab *Counter Service* dari Perusahaan Ekpedisi JNE Pekanbaru.
- b. Penanggung Jawab bidang Kurir dari Perusahaan Ekpedisi JNE Pekanbaru.
- c. Konsumen pengguna jasa Ekpedisi JNE Pekanbaru, 10 (sepuluh) orang.

Untuk lebih jelasnya dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel I.1**

**Daftar Populasi Dan Sampel**

No	Responden	Populasi	Sampel	Hasil
1	Perusahaan Ekpedisi JNE Pekanbaru	1	1	Sensus
2	Konsumen pengguna jasa Ekpedisi JNE Pekanbaru	40	20	Purposive sampling

Sumber : Data Olahan Lapangan

**4. Data Dan Sumber Data**

Adapun data yang di gunakan dalam penulisan ini yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data utama yang di peroleh oleh peneliti melalui reponden beserta sampel. Data tersebut berhubungan dengan pokok masalah yang penulis bahas, dan metode pengumpulan data/instrument penelitian melalui observasi di lapangan dengan Penanggung Jawab dari Perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru, Dan konsumen pengguna jasa Expedisi JNE Pekanbaru .

b. Data Skunder

Data skunder yaitu data yang di peroleh dari buku-buku literatur yang membantu dengan pokok masalah yang di bahas, terdiri dari 3 bahan, adalah :



1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang sudah ada bahan yang menjadi sumber utama dalam penelitian. (Syafrialdi, 2017, hal. 19) dan juga terdiri dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Dasar 1945.
2. Bahan hukum skunder, adalah bahan hukum yang bersifat menerangkan bahan hukum primer (Sunggono, 1996, hal. 114) yang diperoleh dari literatur yang mempunyai keterkaitan dengan hukum perdata, tulisan-tulisan atau jurnal ilmiah, bahan-bahan kuliah, serat kabar dan dokumen-dokumen serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang erat hubungannya dengan pengangkutan darat. Bahan hukum skunder yang paling utama yaitu buku teks dikarenakan buku teks itu berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi. (Marzuki, Penelitian Hukum, 2005, hal. 142).
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan atau tulisan yang bisa menambah penjelasan terhadap bahan hukum primer dan tersier, terdiri dari artikel, kliping, seminar, internet, kamus hukum dan lain-lain.

## 5. Alat Pengumpulan Data

Adapun Sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuisisioner adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden atau sampel. Lembaran tersebut berisikan formulir daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Jenis pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan tertutup, dimana jawabannya telah peneliti tentukan. Adapun responden dalam hal tersebut adalah pengguna jasa ekspedisi JNE Pekanbaru.

b. Wawancara

Merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang tidak diperoleh dari pengamatan. Caranya dengan mendapatkan data hukum primer dengan cara wawancara. Adapun cara pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab lisan ataupun tulisan dengan Penanggung Jawab *Counter Service* dari Perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru, Penanggung Jawab bidang Kurir dari Perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru, Konsumen pengguna jasa Expedisi JNE Pekanbaru guna mendapatkan data dan keterangan mengenai penelitian yang penulis lakukan dan berkenaan dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa ekspedisi JNE Pekanbaru.

## 6. Analisa Data

Penelitian tersebut mempunyai langkah awal dengan mengumpulkan beberapa data dari data bahan primer yaitu dengan menggunakan metode

observasi dengan melakukan wawancara dengan responden yang di pilih oleh penulis dalam hal ini yaitu Penanggung Jawab *Counter Service* dari Perusahaan Expedisi JNE Pekanbaru,. Setelah itu terhadap data yang sudah di dapatkan, maka penulis akan menyajikan dalam pembahasan dengan memperhatikan teori hukum ataupun bahan yang sudah di sajikan oleh penulis.



## BAB II

### TINJAUN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsumen

##### a. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. (Barkatullah, 2010, hal. 30). Pengertian konsumen antar negara yang satu dengan yang lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Namun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW Buku VI, Pasal 236), konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan. (Barkatullah, 2010, hal. 31).

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi (Sidabalok, 2014, hal. 14). Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah konsumen akhir, jadi konsumen itu menurut undang-undang kita terbatas pada pengguna atau pemakai barang dan atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan. Oleh karena itu

kiranya kesadaran pelaku usaha agar lebih menunjukkan keberpihakkannya kepada konsumen terutama dalam masalah keamanan, keselamatan pada saat memakai atau menggunakan barang atau jasa.

#### **b. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar yaitu:

1. *The right to safe products;*
2. *The right to the informed about products;*
3. *The right to definite choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interests* (Sidabalok, 2014, hal. 31)

Setelah itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

1. Perlindungan dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;

5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka (Barkatullah, 2010, hal. 33).

Pengertian hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntunan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. Rumusan-rumusan norma yang terdapat didalam masih bersifat relatif abstrak, oleh karena itulah untuk menjamin agar rumusan hak dan kewajiban tersebut dapat terealisasi, maka kita harus menghubungkan hak dan kewajiban yang telah terumus dengan berbagai norma-norma yang menjadi pendukungnya (Wardiono, Penerbit Ombak, hal. 50).

Hak-hak konsumen sebagian telah diakomodir di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen adapun hak-hak konsumen dinyatakan sebagai berikut:

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

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 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.” (M. Sadar, 2012, hal. 25).

Jika dibandingkan dengan hak-hak konsumen sebagaimana dimuat dalam Resolusi PBB di atas, tampaknya tidak ada perbedaan mendasar. Penyebabnya, antara lain, bahwa hak-hak konsumen yang disebut di dalam Resolusi PBB itu adalah rumusan tentang hak-hak konsumen yang diperjuangkan oleh lembaga-lembaga konsumen di dunia dan telah sejak lama diperjuangkan di negaranya

masing-masing. Hal ini menunjukkan pula bahwa hak-hak konsumen bersifat universal. (Sidabalok, 2014, hal. 33).

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Hak-hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan di atas penjabaran dari Pasal-Pasal yang bercirikan Negara Republik Indonesia. Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa 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. (Barkatullah, 2010, hal. 34).

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 prosedur yang di atur dalam 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, tidaklah cukup karena hanya berfungsi sebagai huruf-huruf mati dan tidak bermanfaat bagi konsumen. (Sidabalok, 2014, hal. 35).

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, demikeamanan 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. (Barkatullah, 2010, hal. 35).

Pada Pasal 5 ini diarahkan kepada konsumen sehingga dapat mendapat hasil yang optimal atas perlindungan dan atas kepastian hukum baginya. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen terdapat ketertarikan beberapa pihak untuk mewujudkannya yaitu diantaranya pemerintah, konsumen dan produsen. 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 perikanan, seperti ketentuan tentang wanprestasi (Pasal 1243 sampai Pasal 1252) serta ketentuan tentang perikatan yang lahir karena undang-undang (Pasal 1352 sampai 1369). Disamping itu dalam Pasal 1370 juga ditegaskan tentang kemungkinan menuntut ganti kerugian oleh orang-orang yang berada dalam tanggung jawab sikorban. (Shofie, 2009).

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

A. Pengangkutan darat, diatur di dalam:

1. Pasal 91 sampai Pasal 98 tentang surat angkutan dan tentang pengangkut dan juragan perahu melalui sungai dan perairan darat.
2. Ketentuan diluar KUH Dagang/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 VA tentang pengangkutan barang-barang
  - c) Buku II bab VB tentang pengangkutan orang
2. Ketentuan lainnya dapat ditemukan pada:

- a) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan
- b) Ordinası Pengangkutan Udara 1939 (*Luchtervoerordonantie*) Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara

Beberapa ketentuan-ketentuan internasional. Didalam tata urutan sumber hukum konvensi-konvensi internasional dan perjanjian multilateral/bilateral diletakkan di atas peraturan perundang-undangan nasional. Karena hukum udara termasuk didalamnya hukum pengangkutan 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 dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan”.

### **c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang ini menguraikan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

#### **1. Asas Manfaat**

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara

keseluruhan. Asas ini mengharuskan bahwa pengaturan serta penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dituju untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Oleh karena itu, hendaklah seluruh bagian masyarakat dan pada akhirnya bermanfaat bagi kehidupan bernegara.

## 2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penuaian kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen-pelaku usaha.

## 3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen-pelaku usaha, dan pemerintah di atur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan

bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

#### 4. Asas Keamanan Dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaain, dan pemanfaatan barang/jasa dikonsumsi atau digunakan. (Wardiono, Penerbit Ombak, hal. 48). Asas ini menghendaki 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. Oleh karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus di penuhi menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen-pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

#### 5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapakan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. (Sidabalok, 2014, hal. 27).

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 3 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bertujuan :

1. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang 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 mendapat informas.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan tanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”

## **B. Tinjauan Umum Tentang Peran Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Ekspedisi**

Pada Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan produsen yaitu “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum

yang di dirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang di derita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:

- 1) Produk tersebut tidak diedarkan.
- 2) Cacat timbul dikemudian hari.
- 3) Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen.
- 4) Barang yang di produksi secara individual tidak untuk keperluan produksi.
- 5) Cacat terjadi akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 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 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 rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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 barang dan/atau garansi atas barang yang di buat dan/atau yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaain, dan pemanfaat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.



- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di terima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan juga harus dengan adanya timbal balik. Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini demikian pula dengan 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 di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Sebuah perjanjian, dari Farid Wajdi “perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Perjanjian baku yang banyak terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis,yaitu:

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 semula disediakan. Untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. Dalam perpustakaan Belanda jenis ini disebutkan *contract model*.

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

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 tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya,

sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, dan juga tentunya dengan pelayanan yang baik, sehingga konsumen mendapat kenyamanan dalam setiap penjualan produk. Sebaliknya konsumen hanya 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 atau 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 utama 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 itu sudah tidak sesuai lagi, sebab sudah tidak selaras dengan napas hukum yang terus berkembang.

Tentang kewajiban kedua 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 ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu.

Penyampain informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa intruksi.

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya *misspresentasi* terhadap produk tertentu. Kerugian yang di alami oleh konsumen di indonesia dalam kaitannya dengan *misspresentasi* banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.

Peringatan ini sama pentingnya dengan intruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu intruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk keamanan penggunaan produk. Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi. Peringatan yang di berikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan denagn keamanan suatu produk. Dengan dimikian pabrikan (produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya :simpan diluar jangkauan anak-anak”, dan jauhkan dari jangkauan sinar matahari.

Kedudukan konsumen yang lemah dari pada pelaku usaha mengakibatkan konsumen lebih membutuhkan pihak lain untuk melindungi dirinya sendiri 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 (Usman, 1999, hal. 34).

### **C. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen**

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain (Usman, 1999, hal. 34) .

Menjalin relasi yang baik antara produsen dan konsumen ialah bukan hal yang mudah. Tentunya harus saling memahami keluhan, kerugian, bahkan memahami apa yang telah di perjanjikan, baik di mata hukum maupun tidak. Masyarakat awam tentunya tidak memahami akan hal, jika terjadinya kerugian akibat sebuah jasa, maka mereka harus melakukan apa. Banyak para konsumen hanya memahami hal ini dengan melaporkan hal tersebut ke pusat jasa yang mereka gunakan, dan tidak fahamnya akan penuntutan ke dalam hukum dan tidak berpedoman di kaca mata hukum.

### **D. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang.

2. Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian.

Sebagaimana sengketa hukum umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa.



## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai “Setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Defenisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/jasa tersebut.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah –kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (Nasution, 2001, hal. 11). Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan 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. Pentingnya perlindunagn hukum bagi konsumen disebabkan posisi konsumen yang lemah. Dan perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang

besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produknya serta usaha memiliki posisi tawar-menawar yang kuat.

Adapun dua buah jenis perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen, sebagai berikut :

1. Perlindungan Priventif

adalah perlindungan yang diberikan kepada konsumen ketika konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan sebuah barang dan atau jasa tertentu, dan juga mulai melakukan proses pemilahan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan setelah itu memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan pada merek tertentu.

2. Perlindungan Kuratif

Adalah suatu perlindungan yang di berikan kepada konsumen sebagai dampak dari pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa tertentu oleh para konsumen. Dalam hal – hal seperti inilah perlu di perhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak bisa diserupakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meski demikian pada umumnya para konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang dan atau jasa. Dalam hal – hal seperti ini individu dikatakan konsumen, cukup jika individu tersebut adalah pengguna atau pemanfaat atau pemakai dari suatu barang dan atau jasa, tidak peduli mereka



mendapatkannya melalui pembelian ataupun sebuah pemberian.  
(Siduarjo, 2011)

Produsen hendaknya peduli atas produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha ini dinamakan dengan tanggung jawab gugat produk atau jasa. Tanggung gugat produk atau jasa ini timbul dikarenakan kerugian dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat dan pelayanan atas jasa yang tidak sesuai, bisa dikarenakan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan demikian tanggung gugat produk atau jasa ini bisa dikarenakan pelaku usahanya ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Dalam memasarkan produk yang berupa jasa, maka pelayanan berpengaruh sekali pada konsumen karena produk yang di beli bersifat tidak nyata atau tidak seperti barang-barang yang tidak dapat di lihat dan diraba. Pelayanan yang tidak baik cenderung membuat calon konsumen untuk mengurangi niatnya untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Pada dasarnya masyarakat tidak hanya membutuhkan jasa pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan ataupun tunjangan pekerjaan, akan tetapi juga membutuhkan atau memperhatikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dalam hal sarana pengiriman barang JNE menyediakan bentuk pengiriman (SS) Super Speed,(PESONA) Pesan Oleh-oleh Nusantara,(YES) Yakin Esok Sampai, (REG) Reguler, dan yang terakhir (OKE) Ongkos Kirim Ekonomis. Untuk mengetahui responden pengguna jasa Expedisi JNE kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.1**

**Responden yang menggunakan jasa Ekspedisi JNE**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Ya	20	100%
2	Tidak	0	0%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dilihat dari uraian tabel diatas terlihat semua responden pernah menggunakan jasa Ekspedisi JNE kota Pekanbaru atau sebanyak 100% konsumen (responden) pernah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Dengan demikian penulis bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal jika para responden 100% menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Tentu hal ini juga mempermudah penulis dalam survei dan cukup membantu dalam menggali kembali apa sebenarnya kendala bagi konsumen itu sendiri.

Dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, konsumen harus mengetahui adanya perlindungan saat menggunakan jasa pengiriman barang yang di berikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengetahui apakah responden mengetahui akan adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III.2**

**Responden Yang Mengetahui Adanya Perlindungan Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Mengetahui	13	65%
2	Tidak Mengetahui	7	35%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Uraian pada tersebut dapat dilihat berapakah responden yang mengetahui adanya perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 13 orang atau 65%, sedangkan responden yang tidak mengetahui perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 7 orang atau 35% dari keseluruhan masyarakat.

Dari tabel di atas, dicermati bahwa hal ini terjadi karena kurangnya minat membaca akan hak bagi konsumen yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika konsumen mengetahui akan hak-hak mereka yang telah tercantum di dalam Pasal 4 (c) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah "*hak atas informasi yang benar, jelas , dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa*". Namu jika kita lihat pada tabel di atas konsumen kurang dalam minat membaca Undang-Undang, terutama Undang- Undang

Perlindungan Konsumen tersebut. Dan seharusnya pihak pelaku usaha juga harus bisa menjelaskan tentang ada tidaknya perlindungan yang di berikan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru kepada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pihak perusahaan JNE kota Pekanbaru, mereka mengatakan telah memberikan informasi bahwasannya perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru itu sendiri telah berlandaskan pada Undang-Undang, terutama UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan juga memahami apa saja hak konsumen, termasuk memberikan kenyamanan, serta keamanan dalam pemberian jasa terutama jasa pengiriman barang oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

Perlunya informasi atas hak bagi konsumen dalam penggunaan jasa, seperti halnya jasa pengiriman barang tersebut tentulah berpengaruh bagi konsumen itu sendiri, sehingga mereka bisa mengerti apa yang seharusnya dapat mereka terima baik dalam hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan barang milik konsumen. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, mereka mengatakan bahwa kewajiban yang seharusnya mereka lakukan adalah memberikan pelayanan yang baik, nyaman saat beradministrasi dan juga tentunya menjamin keselamatan barang kiriman para konsumen. Seperti layaknya yang tercantum di Pasal 7 (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan yaitu kewajiban pelaku usaha “*memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan*”. Serharusnya pelaku

usaha memanglah berkewajiban menyampaikan informasi mengenai hak-hak apasaja yang dimiliki oleh konsumen pengguna jasanya, namun hal ini sangat jarang kita jumpai di praktek lapangan, sehingga mengakibatkan masih adanya konsumen atau responden yang tidak mengetahui akan hak-hak yang ia miliki ketika menggunakan jasa pengiriman barang ini.

Tentunya selain mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, konsumen juga mengharapkan tarif yang cukup terjangkau. Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, ada beberapa jenis pengiriman yang terjangkau oleh konsumen kalangan menengah ke bawah yaitu OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), adalah suatu layanan dari JNE yang mengirimkan barang ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif cukup minim atau ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian barang kiriman lebih lama dari REGULER dan juga tergantung pada daerah yang di tuju oleh konsumen.

Konsumen tentunya harus mengetahui pula tentang adanya asuransi yang diberikan pelaku usaha, seperti halnya asuransi yang diberikan perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru kepada konsumen, dalam bentuk ADIRA FINANCE, dan juga asuransi jaminan uang kembali jika terjadi kecelakaan atau kerusakan pada barang kiriman konsumen, untuk mengetahui lebih jelas berapa banyak konsumen yang mengetahui adanya asuransi yang diberikan perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.3**

**Responden Yang Mengetahui Adanya Asuransi Oleh Jasa Ekspedisi  
 JNE Kota Pekanbaru**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Mengetahui	15	75%
2	Tidak Mengetahui	5	25%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa responden yang mengetahui adanya asuransi oleh jasa pengiriman barang perusahaan Ekspedisi JNE kota pekanbaru sebanyak 15 orang atau 75%, sedangkan responden yang tidak mengetahui akan adanya asuransi yang diberikan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 5 orang atau 25% dari keseluruhan jumlah responden yang ada.

Mengenai asuransi, penulis telah mendapatkan hasil wawancara oleh pelaku usaha, pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru mengatakan memiliki asuransi dari ADIRA FINANCE. Menurut penjelasan dari salah satu penanggung jawab bagian pengiriman barang perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru itu sendiri, mereka telah menerapkan asuransi seperti mengganti 0,2% dari harga barang yang dikirim oleh konsumen, dan juga perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru juga menerapkan (Packing Kayu) dan untuk packing tersebut dikenakan lagi biaya dan jika menggunakan packing kayu tersebut pihak JNE

mengganti 100% dari harga barang sesuai dari yang di daftarkan oleh konsumen, dan jika tidak, hanya mengganti 0,2% dari harga barang yang di kirim.

Dalam penerapan asuransi dari perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru tersebut, sepertinya belum sesuai dengan apa yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tertera di dalam “Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu, perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.” Dan juga belum sesuai dengan “Pasal 4 ayat 1 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau/jasa.”

#### **B. Apa Kompensasi Yang Diberikan Oleh Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru Kepada Konsumen.**

Kompensasi adalah segala hal yang diterima baik berupa fisik dan non fisik. Kompensasi juga berarti seluruh imbalan yang di dapatkan oleh seorang pekerja atau karyawan atas jasa hasil dari pekerjaannya dalam sebuah perusahaan dalam hal uang ataupun barang, baik secara langsung maupun tidak. Dalam hal ini tentunya konsumen juga bisa mendapatkan kompensasi dari perusahaan, dan juga telah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam “Pasal 4 ayat 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Setiap pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika terjadinya kerugian dalam sebuah barang/jasa. Hal ini telah ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk mengetahui berapa banyak konsumen yang mengetahui adanya Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang Ekspedisi JNE kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.4**  
**Responden Yang Mengetahui Adanya Kompensasi Dalam Jasa**  
**Ekspedisi JNE kota Pekanbaru**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Mengetahui	8	40%
2	Tidak mengetahui	12	60%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dapat kita lihat dari tabel di atas, bahwa responden yang mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 8 orang atau 40%, sedangkan konsumen yang tidak mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 12 orang atau 60%, dari keseluruhan jumlah responden.

Seperti halnya yang tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "Pasal 4 ayat 8 yaitu, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi



dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Konsumen juga harus teliti dalam mendapatkan informasi yang benar dari para pelaku usaha, karena jika kesalahan informasi juga bisa berdampak negatif bagi konsumen, dan tidak sepenuhnya kesalahan berada pada pelaku usaha jika konsumen tidak cermat dalam mendapatkan informasi dan juga konsumen tidak teliti, maka hal tersebut dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam hal ini pelaku usaha lah yang seharusnya lebih bijak dalam menyikapi kompensasi, karena hal tersebut sudah tertera atau tercantum di dalam Undang-Undang.

Kompensasi yang seharusnya di berikan oleh pihak pelaku usaha sangat lah berdampak positif bagi konsumen, sehingga konsumen dapat mendapatkan hak nya dalam menerima barang/jasa. Hal itu iyalah salah satu kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha, karena telah mempercayakan barang yang mereka ingin kirimkan ke alamat yang kosumen tuju.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari pelaku usaha dalam hal ini perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru mengatakan, ada beberapa konsumen yang mengalami kerugian berupa hilang saat oprasional, saat oprasional di tempat gudang barang dari konsumen tidak di temukan oleh kurir yang bertugas menginput barang yang telah di kirimkan, sehingga hal ini tentu saja merugikan konsumen. Dan langkah yang di ambil oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru ialah mengganti barang tersebut dengan uang tunai tetapi dengan syarat, jika barang itu sudah di asuransi maka akan di ganti 100% dari harga barang konsumen dan jika tidak di asuransi pihak perusahaan Ekspedisi

JNE kota Pekanbaru hanya mengganti 10x lipat dari ongkos kirim. Pengakuan dari pelaku usaha dapat kita simpulkan bahwa jika konsumen tidak mengasuransikan barang milik mereka, maka konsumen hanya mendapatkan kompensasi berupa kembalinya uang dari ongkos kirim 10x lipat. Dalam hal ini pelaku usaha memberikan kompensasi yang sedikit tidak seimbang bagi konsumen, karena yang mendapatkan kompensasi harga barang dengan ganti uang 100% kembali hanya konsumen yang memiliki asuransi. Jadi bahwasannya perusahaan Ekspedisi JNE telah memberikan ganti rugi dengan apa yang telah mereka atur, sesuai peraturan.

Responden sudah sewajibnya mengetahui akan adanya undang-undang yang mengatur tentang hak mereka. Karena hal itu adalah benteng para konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika terjadinya kerugian, dan hal itu harus konsumen lakukan dengan pengetahuan akan undang-undang. Untuk mengetahui berapa banyak konsumen yang mengetahui tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat kita simak pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.5**

**Responden Yang Mengetahui Tentang Undang-Undang Perlindungan No 8  
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Mengetahui	4	20%
2	Tidak mengetahui	16	80%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada tabel di atas dapat kita lihat responden yang mengetahui tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebanyak 4 orang atau 20%, sedangkan konsumen yang tidak mengetahui akan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebanyak 16 orang atau 80% dari keseluruhan responden. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya minat masyarakat dalam menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang undang-undang.

Dari hasil wawancara penulis kepada pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, mereka mengatakan telah memberikan penjelasan tentang dasar hukum yang berlaku jika terjadi kehilangan barang dan juga kerusakan sebuah barang yang di kirim lewat pelayanan pengiriman barang perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Dan hal itu telah terlihat bahwa seharusnya sebuah pengiriman barang tersebut akan berjalan dengan lancar jika di dasari dengan undang-undang.

Selain mencermati dan membaca undang-undang, konsumen juga harus wajib memahami maksud dan isi dari undang-undang tersebut, sehingga konsumen tidak mudah di perdaya oleh pelaku usaha. Dalam hal ini sangat lah penting bagi konsumen mengetahui Pasal 4 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam hal itu dapat kita lihat berapa banyak responden yang mengetahui arti dan makna dan juga tau akan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat kita lihat pada tabel berikut:

**Tabel III.6**

**Responden Yang Mengetahui Tentang Undang-Undang No 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen Terutama Dalam Pasal 4**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Mengetahui	2	10%
2	Tidak mengetahui	18	90%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat kita lihat responden yang mengetahui tentang Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terutama dalam Pasal 4 sebanyak 2 orang atau 10%, sedangkan responden yang tidak mengetahui akan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terutama dalam Pasal 4 sebanyak 18 orang atau 90% dari keseluruhan responden yang ada. Dan “Pasal 4 (8) itu sendiri yaitu , hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Berdasarkan yang penulis dapatkan dalam sesi wawancara terhadap perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sudah menggunakan atau sudah terpaut dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga kami tentunya telah memberikan pelayanan yang baik, nyaman dan tentunya sesuai apa yang di harapkan di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut pengaku dari pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru tentunya dengan hal itu mereka telah meningkatkan mutu dari bidang pengiriman barang tersebut dan sudah sesuai dengan dasar-dasar yang ada di dalam undang-undang.

#### **a. Aspek Keselamatan**

Dalam memasarkan produk atau jasa ini sangat lah berpengaruh sekali bagi keselamatan pengirim barang atau konsumen, karena harus selalu memikirkan keselamatan sebuah barang yang akan di kirimkan. Selain mengutamakan keselamatan sebuah barang, pelaku usaha juga bertanggung jawab atas apa yang telah di percayakan oleh konsumen kepada pelaku usaha dalam hal pengiriman barang tersebut. Hal ini juga sudah di atur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Pasal 4 (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

## b. Aspek Keamanan

Secara fisik aspek keamanan merupakan suatu aspek yang paling terasa oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Disamping aspek kecacatan barang keamanan dalam perjalanan suatu barang juga aman dari segala gangguan teknis sangat di harapkan oleh konsumen, sehingga barang yang di hantarkan selamat sampai ke tujuan, itulah salah satu beban yang di tanggung pelaku usaha pengiriman barang terutama kepada perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

## c. Aspek Kenyamanan

Dalam aspek kenyamanan dalam pengiriman barang, terkandung makna bahwa perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru wajib memberikan kenyamanan kepada konsumen yang ingin mengirimkan barang. Aspek kenyamanan berkaitan erat dengan pelayanan *customer* yang melayani dengan ramah, ruangan saat administrasi memiliki *Air Conditioner* (AC) dan juga menyediakan minum jika perlu agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

Tentang tarif yang telah di tetapkan oleh pelaku usaha dalam hal ini di maksud kan pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru penulis mendapatkan jawaban dengan sesi wawancara yaitu tarif yang sudah di sesuaikan dengan yang di tetap kan oleh pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Tergantung dengan berat barang, tergantung juga dengan jarak barang yang di kirim kan oleh konsumen. Jika konsumen ingin mengirim barang dengan jarak yang jauh tetapi dengan *bugget* yang lebih ekonomis, pihak perusahaan Ekspedisi

JNE kota Pekanbaru menawarkan paket REGULER. Yang berkisaran harga kirim Rp;23.000 Ribu Rupiah, untuk yang REGULER, dan juga bisa menggunakan REGULER EXPRESS dengan kisaran harga ongkos kirim Rp;35.000 Ribu Rupiah, perkilonya.

Dalam hal tarif ini, tentunya konsumen harus memahami dan mengetahui tentang biaya ongkos kirim yang akan di kenakan. Dengan hal itu, konsumen dengan mudah menargetkan berapa biaya yang akan di keluarkan untuk sebuah pengiriman barang. Untuk melihat berapa banyak responden yang mengetahui tentang info tarif yang di tetapkan oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, dapat kita pantau pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.7**

**Responden Yang Mengetahui Info Tarif Dari Perusahaan Ekspedisi JNE  
 Kota Pekanbaru Dalam Pengiriman Barang**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Mengetahui	20	100%
2	Tidak mengetahui	0	0%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dapat di lihat pada tabel di atas bahwa yang mengetahui soal tarif di perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 20 orang atau 100%, sedangkan responden yang tidak mengetahui tentang tarif yang di tetapkan oleh

perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 0 orang 0%. Dapat kita simpulkan bahwa JNE telah melakukan tugas nya dengan benar dalam memberikan info untuk tarif dalam pengiriman barang lewat perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

Dalam hal mengenai tarif, penulis mendapatkan data dari pihak perusahaan JNE kota Pekanbaru tentang jenis pengiriman dan tarif. Dari yang paling cepat sampai ke alamat, sampai dengan yang berkisaran 1-7 hari, sebagai berikut :

1. REGULER

Adalah sebuah layanan pengiriman ke semua wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian barang kiriman 1-7 hari waktu kerja, dan tergantung pada tempat tujuan.

2. REGULER EXPRES

Sama seperti layanan yang di berikan REGULER, tetapi terletak perbedaan dalam jangka waktu yang di tentukan lebih cepat, dan juga tarif yang di kenakan sedikit lebih mahal di bandingkan REGULER.

3. YES

Yes dalam artian (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu penyampaian barang besok harinya langsung sampai. Juga dengan tarif sedikit lebih mahal dari layanan REGULER, dan REGULER EXPRESS.

Dalam hal ini penulis mendapatkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, bahwa telah menerangkan semua tarif



dalam pengiriman barang lewat layanan perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru dengan jelas kepada konsumen yang ingin mengirimkan barang mereka ke tempat tujuan. Dalam sesi wawancara penulis juga menanyakan biaya dalam semua jenis dari pengiriman tersebut, dan yang murah dalam tarif pengiriman ialah paket layanan REGULER, REGULER EXPRES dan YES (Yakin Esok Sampai). Dalam hal tersebut, semua kembali kepada konsumen dalam memilih sebuah tarif dan juga jenis pengiriman yang dibutuhkan sesuai perekonomian masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru menjelaskan bahwa mereka berkewajiban melayani dan memberikan asuransi beserta kompensasi jika terjadi kerugian bagi konsumen, jika itu sudah disepakati sedari awal. Dan apakah pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru telah berpedoman dalam hal kewajiban sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang tercantum di dalam “Pasal 7 yaitu sebagai berikut:

- 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 di produksi 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 di buat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Oleh karena itu, pelaku usaha haruslah tentunya berpedoman kepada undang-undang yang telah berlaku, sehingga terpenuhinya apa yang seharusnya konsumen dapatkan dan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada seorang konsumen yang bernama saudara Wahyu Kurniawan bertempat tinggal di kota Pekanbaru. Beliau mengatakan pernah mendapatkan kompensasi dari perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru berupa kembali nya uang dengan kisaran 10x lipat dari ongkos kirim .Hal ini terjadi akibat saat barang milik saudara Wahyu ini ingin di kirim dari Jakarta oleh teman nya yang bernama Abdi, dengan menggunakan jasa pengiriman barang JNE saudara Abdi menggunakan layanan REGULER EXPRES. Tetapi pada akhirnya barang yang di kirimkan oleh pihak JNE kota

Jakarta ke Pekanbaru mengalami *Delay* di dalam perjalanan. Sehingga hal tersebut membuat saudara Wahyu mengunggu waktu lebih lama. Menurut penjelasan beliau, barang sampai di kota Pekanbaru dengan rentang waktu 5 hari, sedangkan yang seharusnya di targetkan adalah 3 hari saja. Oleh karena itu pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru memberikan ganti rugi berupa mengganti uang dengan 10x lipat ongkos kirim.

Hal ini dapat dilihat adanya kompensasi yang sudah seharusnya diberikan pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru kepada konsumen pada tabel di bawah ini: .

**Tabel III.8**

**Responden Yang Mendapatkan Kompensasi Yang Di Berikan Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Pernah	1	5%
2	Tidak Pernah	19	95%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Dapat kita lihat pada tabel di atas berapakah banyaknya kompensasi yang pernah konsumen dapatkan dari pihak perusahaan Ekspeidisi JNE kota Pekanbaru dalam hal ini sebanyak 1 orang atau 5%, sedangkan yang tidak pernah

mendapatkan kompensasi dari pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 19 orang atau 95% dari keseluruhan responden yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, yaitu mengenai hal apakah ada barang yang telah di ganti utuh oleh pihak ekspediter JNE, dalam hal ini mereka mengatakan hanya mengganti dengan uang. Barang yang di ganti dari pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru berdasarkan dalam layanan Paket *Packing* kayu, dan layanan REGULER EXPRES. Dalam hal ini perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru seharusnya telah menetapkan kompensasi sesuai dengan apa kerugian yang telah di alami oleh konsumen itu sendiri, baik dalam hal kehilangan barang saat operasional maupun kecacatan barang serta keterlambatan dalam pengiriman barang. Hal ini seharusnya dapat di minimalisir dengan baik oleh pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang didata oleh penulis kepada pihak konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang, sebagai berikut :

a. Ketidak Tepatan Dalam Waktu

Ada beberapa keluhan yang terjadi pada pengguna jasa pengiriman barang perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru, seperti halnya kedatangan barang yang di kirimkan tidak *on time* (tidak tepat waktu), seperti yang di janjikan.

b. Kerusakan Barang

Keluhan dari konsumen selanjutnya ialah kerusakan barang sesampainya di tempat tujuan, sehingga konsumen merasa di rugikan oleh rusaknya barang yang di kirimkan, baik kerusakan external seperti bungkus yang sobek, maupun kerusakan internal seperti barang kiriman konsumen yang pecah, cacat dll.

c. Kehilangan Barang

Hal yang paling fatal bagi konsumen ialah kehilangan barang kiriman. Ada beberapa konsumen yang mengadukan bahwa barang yang di kirimkan hilang, dan tidak kunjung sampai, dan pihak JNE mengkonfirmasi bahwa barang kiriman telah hilang. Hal ini menjadi salah satu kerugian yang di alami konsumen dari perusahaan ekspedisi JNE.

d. Kesalahpahaman Dalam Pengantaran

Adapun kesalahan pahaman dalam pengantaran barang oleh kurir perusahaan Ekpedisi JNE, konsumen menjelaskan bahwa saat barang dikabarkan telah sampai ke kota yang di tuju dan konsumen mendapatkan notive yang berarti barang kiriman telah sampai, tetapi barang salah alamat atau tidak sampai ke tangan konsumen yang menerima sesuai persetujuan.

Dari beberapa buah pengaduan dari konsumen tersebut dapat di lihat bahwa para pelaku usaha dari perusahaan Ekpedisi JNE kota Pekanbaru tidak selalu memberikan kenyamanan kepada para konsumen atau masyarakat yang telah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, dan konsumen merasa

kekhawatiran untuk menggunakan jasa tersebut. Alangkah baiknya konsumen harus lebih jeli dalam memilih dan mempercayakan barang kiriman ke perusahaan ekspedisi yang bertanggung jawab dan memberikan kenyamanan serat asuransi bagi barang yang di kirimkan. Dengan demikian konsumen tidak lagi bisa di tipu atau di bohongi oleh pelaku usaha secara terus menerus.

Dapat kita lihat dalam “Pasal 8 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apa yang seharusnya menjadi tolak ukur kewajiban pelaku usaha dalam menindak lanjuti kompensasi, sebagai berikut:

1. “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:”
  - a. “Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
  - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
  - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana di nyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, model, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaa/pemanfaatan yang paling baik atas brang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat samping, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang atau di buat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Hal yang paling menjadi faktor kenyamanan dalam memilih sebuah ekspediter pengiriman barnag menjadi salah satu tolak ukur bagi konsumen dalam pelayanan sebuah ekspediter. Jika pelayanan nya bagus maka konsumen akan betah dan berlangganan dalam menggunakan jasa ekspediter tersebut. juga termasuk dalam sebuah kepercayaan dalam memilih jasa pengiriman barang,

adalah sebuah hal yang membuat betah para konsumen. Berikut dapat kita lihat pada tabel di bawah ini, berapakah jangka waktu penggunaan jasa dari perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru dalam hal itu, dapat kita simak pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.9**  
**Jangka Waktu Penggunaan Jasa Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru**

No	Lama Waktu	Jumlah	Presentase(%)
1	Kurang dari 1 tahun	3	15%
2	1 tahun	16	80%
3	Kurang dari 2 tahun	0	0%
4	2 tahun	1	5%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada keterangan tabel di atas, dapat kita simak berapa berapa lama para responden menggunakan jasa Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Yang menggunakan kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang atau 15%, sedangkan yang menggunakan dalam jangka waktu 1 tahun sebanyak 16 orang atau 80%, dan yang menggunakan dalam waktu kurang dari 2 tahun sebanyak 0 orang atau 0%, dan yang terakhir banyaknya responden yang menggunakan dalam waktu 2 tahun sebanyak 1 orang atau 5% dari seluruh responden.



Dapat dilihat dari beberapa konsumen terlihat baru dalam menggunakan jasa perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, dan juga ada yang sudah menggunakan lebih dari kurun waktu 1 tahun. Menurut wawancara yang penulis dlakukan, yaitu bahwa kenyamana yang konsumen temukan dalam menggunakan jasa Ekspedisi JNE kota Pekanbaru selain dari tarif yang terjangkau, juga pelayanan yang sangat ramah. Baik dari *customer* maupun kurir dari perusahaan Ekspedisi JNE kota pekanbaru tersebut. Dan tentunya konsumen merasa puas akan hal tersebut, sehingga menjadi faktor bertahan nya menggunakan jasa pengiriman barang tersebut.

Pada tabel berikut dapat kita lihat berapakah konsumen yang mengalami kerugian dalam pengiriman barang oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru, kita simak pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.10**

**Responden Yang Mengalami Kerugian Dalam Pengiriman Barang Oleh  
 Perusahaan Ekspedisi JNE Kota Pekanbaru.**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase(%)
1	Pernah	3	15%
2	Tidak Pernah	17	85%
	Jumlah	20	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah responden yang mengalami kerugian oleh pihak perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 3 orang atau 15%, sedangkan yang tidak mengalami kerugian oleh perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru sebanyak 17 orang atau 85% dari keseluruhan responden.

Berikut dapat kita lihat kerugian apa saja yang dialami konsumen, salah satunya penulis telah mewawancarai konsumen yang bernama Dayat. Beliau mengatakan pernah mengalami kerugian dari perusahaan Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Kerugian yang dialami oleh saudara Dayat ini adalah kesalahan alamat. Kesalahan alamat ini berakibat tidak sampainya barang ke alamat yang dituju atau salah alamat, sehingga hal ini merugikan waktu konsumen. Dalam hal tersebut pelaku usaha lah yang bertanggung jawab. Sehingga tidak terjadi kembali hal-hal yang tidak diinginkan seperti halnya barang yang salah alamat.

Dalam hal ini faktor yang mempengaruhi hal tersebut ialah kelalaian dari pihak perusahaan ekspediter. Sehingga sering terjadi kesalahan atau kerugian yang menimpa konsumen. Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Jika kita lihat dalam pembahasan di atas, maka konsumen merupakan pengertian masyarakat dalam artian khusus, karena konsumen termasuk ke dalam bagian dari masyarakat. Agar hukum dapat berjalan dengan efektif, konsumen juga harus memiliki pemahaman mengenai aturan-aturan yang mengatur hak-hak apa saja yang ia miliki sebagai konsumen, konsumen tidak boleh acuh terhadap aturan yang sudah diberlakukan dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tujuannya agar pelaku

usaha tidak menghalangi konsumen untuk mendapatkan hak-hak yang semestinya didapatkan.

Apabila masyarakat hanya mengetahui adanya suatu ketentuan hukum, maka taraf kesadaran hukumnya lebih rendah dari mereka yang memahami hukum. Untuk meningkatkan kesadaran hukum pedagang dan masyarakat dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut, seperti :

- a. Memberikan pengetahuan hukum
- b. Memberikan pemahaman tentang hukum
- c. Peningkatan kesadaran hukum

selanjutnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan hukum sering kali tidak berjalan secara efektif sehingga timbulnya berupa hambatan-hambatan dalam melaksanakan penegakan hukum, dalam hal ini pentingnya peranan penegak hukum dalam melakukan suatu penegakan hukum yang mana penegak hukum merupakan golongan panutan dalam masyarakat yang hendaknya mempunyai kemampuan-kemampuan tertentu sesuai dengan aspirasi masyarakat. Selanjutnya terdapat beberapa halangan dan hambatan yang mungkin sering dijumpai pada penerapan peranan penegak hukum dalam melakukan suatu penegakan hukum yaitu :

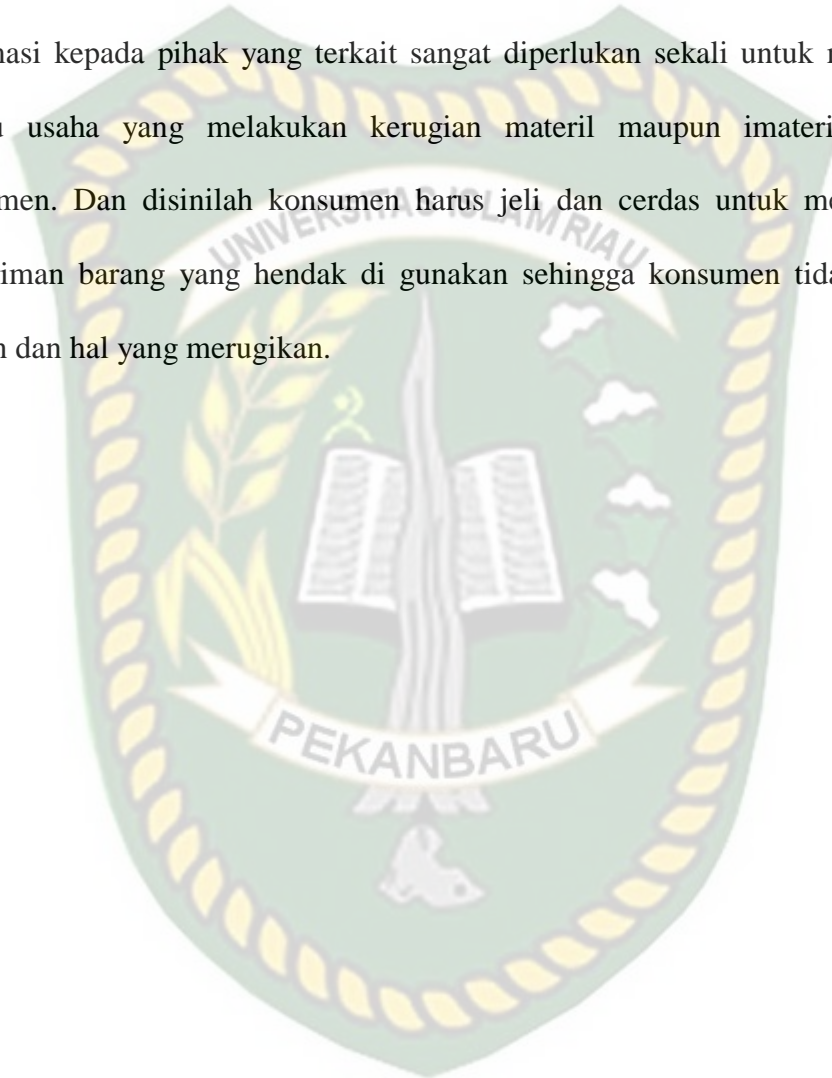
1. Adanya keterbatasan kemampuan untuk menempatkan diri dalam peranan pihak lain dengan siapa dia berinteraksi
2. Adanya tingkat aspirasi yang relatif sehingga tingkat aspirasi tersebut belum dikategorikan tinggi

3. Kegairahan yang sangat terbatas untuk memikirkan masa depan, sehingga sulit sekali untuk membuat proyeksi
4. Belum adanya kemampuan untuk menunda pemuasan suatu kebutuhan tertentu, terutama kebutuhan materialnya
5. Kurangnya daya inovatif yang sebenarnya merupakan konsep dari penegakan hukum tersebut

Faktor penegakan hukum itu berasal dari masyarakatnya sendiri ini bertujuan untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat, oleh karena itu maka masyarakat dapat mempengaruhi penegakan hukum tersebut dan masyarakat Indonesia mempunyai kecenderungan yang besar untuk mengartikan hukum bahkan mengidentifikasi penegakan hukum sebagai penegak hukum pribadi, salah satu akibatnya adalah bahwa baik buruknya dari penegakan hukum senantiasa dikaitkan dengan pola perilaku penegak hukum tersebut.

Menurut analisa dari penulis, dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha, konsumen, dan instansi terkait sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa Ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Upaya pelaku usaha Ekspedisi JNE kota Pekanbaru yaitu dilakukan dengan adanya pengawasan yang intensif dari pihak JNE sendiri. Dalam hal perlindungan konsumen, tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, namun juga berbicara perihal upaya pencegahan apa yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen.

Ketika konsumen ingin menggunakan produk jasa nya agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Adanya kesadaran masyarakat untuk memberikan informasi kepada pihak yang terkait sangat diperlukan sekali untuk mengetahui pelaku usaha yang melakukan kerugian materil maupun imateril terhadap konsumen. Dan disinilah konsumen harus jeli dan cerdas untuk memilih jasa pengiriman barang yang hendak di gunakan sehingga konsumen tidak menjadi korban dan hal yang merugikan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Penegakan hukum Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru belum sesuai dengan apa yang tertera di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 4 ayat 1 yaitu “ hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Dikarenakan kurang pelayanan dalam hal keamanan dan keselamatan atas pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru, sehingga konsumen mengalami kerugian baik barang yang telat sampai ke tujuan, barang yang *reject*, barang yang hilang, maupun rusak, baik di dalam perjalanan atau setelah sampai ke tujuan. Dan juga dalam hal pelayanan yang di berikan perusahaan ekspedisi JNE kurang memenuhi apa yang di inginkan oleh konsumen, sehingga sering kali terjadi *miss communication* antara konsumen dengan pihak JNE atau tidak tersampaikan dan terselesaikannya secara tuntas dan seperti terlihat tidak peduli kepada barang konsumen yang mengalami kerugian. Tentunya hal ini tidak sesuai dengan apa yang di tulis di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 7 ayat 2 yaitu “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan penggunaan,

perbaikan dan pemeliharaan”. Dan juga tidak sesuai dengan Pasal 4 ayat 4 UU No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen yaitu “hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang di gunakan”.

2. Kompensasi yang di berikan oleh perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru harusnya sesuai dengan harga barang yang dikirimkan oleh konsumen itu sendiri. Tetapi hal tersebut tidak dilakukan oleh perusahaan ekspedisi JNE kota pekanbaru, yang hanya mengganti 50% dari harga barang, dan juga dari ongkos pengiriman. Sedangkan yang mendapat ganti rugi 70% oleh JNE dalam harga barang yang di kirimkan ialah bagi konsumen yang telah mengasuransikan barang yang mereka kirimkan lewat JNE kota Pekanbaru. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 ayat 6 yaitu “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dan juga tidak sesuai dengan Pasal 7 ayat 7 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu “ memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

## B. Saran

Beberapa saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan ekspedisi JNE mengikuti apa yang telah tertera di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik dalam pelayanan maupun di dalam dasar hukum dari sebuah pengiriman sebuah barang. Sehingga hal tersebut dapat menjadi payung bagi para konsumen yang mengalami kerugian seperti barang yang hilang, barang yang rusak maupun keterlambatan serta salah alamat. Dan juga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen saat barang yang dikirimkan oleh konsumen mengalami masalah, baik saat pengiriman maupun saat barang berada di gudang penyimpanan dari perusahaan ekspedisi JNE kantor pusat di kota Pekanbaru.
2. Hendaknya perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru mengikuti apa yang telah di tuliskan di dalam Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, terutama saat pemberian ganti rugi, atau kompensasi serta asuransi yang baik bagi para pengguna jasa ekspedisi JNE kota Pekanbaru. Sehingga tidak ada lagi perbedaan antara konsumen yang menggunakan asuransi dari JNE kota Pekanbaru dengan yang tidak menggunakan asuransi dari JNE kota Pekanbaru. Hal tersebut haruslah di sama ratakan, dan tidak adanya perbedaan dalam penggantian barang yang rusak, maupun hilang.



## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku - buku

Asikin, Z. *Hukum Dagang* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2013

Asyhadie, Z. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005

Asyhadie, Z. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005

Badruzaman, M. D. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta. 1986

Barkatullah, A. H. *Hak - Hak Konsumen* . Banjarmasin: Nusamedia. 2010

Husni Syawali, N. S. *Hukum Perlindungan Konsumen* . Bandung: Mandar Maju. 2000

M. Sadar, d. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* . Jakarta: Akademia. 2012

Marzuki, P. M. *Penelitian Hukum*. Surabaya: Kencana. 2005

Marzuki, P. M. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*. Universitas Airlangga Surabaya, 8. 2014

Miru, A. *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011

Miru, A. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di indonesia*. Jakarta: Rajawali. 2011

Nasution, A. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media. 2001

Parman, S. 1998. *hukum laut* . pekanbaru: 2018

Shofie, Y. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* .  
Bandung: Citra Aditya Bakti. 2009

Sidabalok, J. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra  
Aditya Bakti. 2014

Soekanto, S. *Metode Penelitian Hukum* . Jakarta: Rajawali Pers. 1989

Sunggono, B. *Metode Penelitian Hukum*. Jember: Rajawali Pers. 1996

Usman, R. . *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika* . Bandung: Djambatan. 1999

Wardiono. Penerbit Ombak. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta. 2014.

## **2. Undang – undang**

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – undang Dasar 1945

Kitab Undang – undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang – undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan  
Jalan

## **3. Jurnal – jurnal**

Rahdiansyah. 2018. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air  
Minum Isi Ulang. *Universitas Islam Riau Pekanbaru*, 349

Syafrinaldi. 2017. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum* . Jakarta: Uir  
Press.

#### 4. Internet

Siduarjo, N. (2011). *Perlindungan Konsumen*. Retrieved Oktober 31, 2019, from

Notaris Siduarjo Blogspot: <http://notaris-sidoarjo.blogspot.com/2012/11/perlindungan-konsumen.html>

