

TESIS

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA
TRANSPORTASI PENYEBERANGAN DANAU TOBA DI
PELABUHAN SIMANINDO BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Hukum (M.H.)**



Dibuat Oleh :

EDY FRANS PARDEDE
NPM 17 1022 140

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Edy Frans Pardede
NPM : 17 1022 140
Program Studi : Magister (S2) Ilmu Hukum
Tempat/ Tanggal Lahir : Simpang Bangko, 20 November 1993
Alamat Rumah : Jl. Simpang Bangko, Duri-Dumai
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi
Penyeberangan Danau Toba Di Pelabuhan Simanindo
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan ini menyatakan Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan tidak dibuatkan oleh orang lain, serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontoh Tesis/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka gelar Magister Hukum (M.H) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Juli 2021

ang menyatakan



Edy Frans Pardede
NPM 17 1022 140



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT Nomor: 157/A-UIR/5-PPs/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

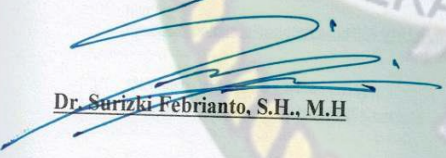
Nama : **EDY FRANS PARDEDE**
NPM : **171022140**
Program Studi : **Ilmu Hukum (Hukum Bisnis)**

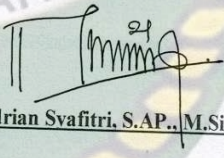
Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 28 Juli 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Hukum

Pekanbaru, 28 Juli 2021
Staf Pemeriksa


Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H


Indrian Svafitri, S.AP., M.Si.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip Svafitri_ind05

Turnitin Turnitin Originality Report

PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PENGGUNA
TRANSPORTASI PENYEBERANGAN
DANAU TOBA DI PELABUHAN
SIMANINDO BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
by Edy Frans Pardele Edy Frans Pardele

Similarity Index	Similarity by Source
25%	Internet Sources: 25% Publications: 4% Student Papers: 8%

From Prodi. Ilmu Hukum (TESIS
PASCASARJANA UIR)

sources:

Processed on 28-Jul-2021 12:34 WIB
ID: 1624956257
Word Count: 23723

- 1 12% match (Internet from 24-Jul-2020)
<http://repository.uir.ac.id/1691/1/151020030.pdf>
- 2 3% match (Internet from 24-May-2016)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15720/SKRIPSI%20Andi%20Mukhlisa%20%28B%2011%2011%20sequence=1>
- 3 3% match (Internet from 23-Jun-2017)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/24530/SKRIPSI%20LENGKAP-PERDATA-AHMAD%20SUYUDI.pdf?sequence=1>
- 4 2% match (Internet from 16-May-2016)
http://eprints.uns.ac.id/23764/5/E0008262_bab5.pdf
- 5 1% match (Internet from 03-Apr-2019)
<https://id.123dok.com/document/7q0d429z-kelayakan-kendaraan-dalam-pelaksanaan-angkutan-barang-di-jalan- raya.html>
- 6 1% match (Internet from 28-Jul-2020)
<https://id.123dok.com/document/4zp0wx4g-kendala-kendala-dihadapi-penyelesaian-sengketa-konsumen-mengimplementasikan-undang.html>
- 7 1% match (Internet from 03-Nov-2019)
<https://www.scribd.com/document/350050537/Chapter-II-11.pdf>
- 8 1% match (Internet from 05-Oct-2020)
http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6884/1/Hukum%20Pengangkutan%20Indonesia_navida.pdf
- 9 1% match (Internet from 31-Jul-2019)
<https://id.scribd.com/doc/226902485/Chapter-I>
- 10 1% match (Internet from 06-Jul-2020)
<https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1103005198-3-BAB%20II.pdf>

paper text:

TESIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI PENYEBERANGAN DANAU TOBA DI PELABUHAN SIMANINDO BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H.) Dibuat Oleh EDY FRANS PARDEDE NPM 17 1022 140

1 PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU

2021 1 BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang Masalah Perekonomian di Negara Indonesia sangat pesat ditandai dengan adanya masyarakat yang seringkali berpindah tempat tinggal dengan tujuan mencari nafkah, dengan adanya masyarakat yang sering berpindah tempat dibutuhkan transportasi atau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 210/KPTS/PPS-UIR/2019

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
-
1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
 3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
 - a. Nomor : 85/M/1999
 - b. Nomor : 102/M/2001
 - c. Nomor : 228/M/2001
 4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/O/2001
 5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
 - a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 625/D/T/2007
 - b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 624/D/T/2007
 - c. Nomor : 156/D/T/2007
 - d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
 - e. Nomor : 490/D/T/2007
 - f. Nomor : 4009/D/T/2007
 6. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor : 021/BAN-PT/Ak-VII/S2/I/2009
 7. Statuta Universitas Islam Riau Bab IX Pasal 54, 55, 56, 57.
 8. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
 - a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993
 - b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 117/UIR/Kpts/2012

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :
 - a. Nama : Dr. Zulherman Idris, S.H., M.H
 - b. Nama : Dr. Rosyidi Hamzah S.H., M.Hsebagai Pembimbing I
sebagai Pembimbing II
 - Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :
 - Nama : EDY FRANS PARDEDE
 - N P M : 171022140
 - Program Studi / BKU : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis
 - Judul Proposal Tesis : "ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI LAUT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"
 2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 02 April 2019

Direktur,

Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec
NPK. 92 11 02 199

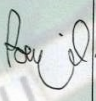
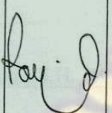
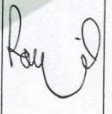
sampaikan kepada :
Kepertis Wilayah X di Padang.
Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru.
Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru.
pala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

HALAMAN PROSES BIMBINGAN

Telah dilaksanakan bimbingan Tesis terhadap :

Nama : Edy Frans Pardede
 NPM : 171022140
 Bidang kajian Utama : Hukum Bisnis
 Pembimbing I : Zulherman Idris., S.H., M.H., Ph.D
 Pembimbing II : Dr. Rosyidi Hamzah., S.H., M.H
 Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna
 Transportasi Penyeberangan Danau Toba Di Pelabuhan
 Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8
 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan rincian sebagai berikut :

No.	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
			Pembim bing II	Pembim bing I
1.	08/03/2021	■ Lengkapi tesis dengan: - Abstrak - Kata Pengantar - Daftar Isi - Rumusan masalah - Bab II		
2.	15/03/2021	■ Perbaiki : - Abstrak - Metode penelitian - Fokuskan pada permasalahannya - Tambah kutipan - Bab III		
3.	17/04/2021	■ Perbaiki : - Bab III - Populasi dibuat dalam tabel - Sumber kutipan di Bab III dipertegas - Masukkan teorinya - Kesimpulan - Saran		

4.	22/04/2021	■ Perbaiki : - Kesimpulan dan Saran - Daftar pustaka ditambah - ACC dapat diteruskan ke Pembimbing I	<i>Peril</i>	
5.	26/04/2021	■ Perbaiki : - Abstrak - Metodel - Buat sajian data - Buat daftar wawancara - Buat daftar kuesioner		<i>2M</i>
6.	17/05/2021	Perbaiki : - Lanjutkan sajian data untuk masalah pokok II - Masukkan analisis data disertai dengan wawancara dan kuesioner		<i>2M</i>
7.	24/05/2021	■ Perbaiki : - Lanjut Bab III - Bab IV		<i>2M</i>
8.	29/05/2021	■ ACC dapat diperbanyak dan di ujiankan		<i>2M</i>

Pekanbaru, Mei 2021

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

TESIS

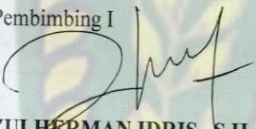
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI PENYEBERANGAN DANAU TOBA DI PELABUHAN SIMANINDO BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NAMA : EDY FRANS PARDEDE
NOMOR MAHASISWA : 171022140
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

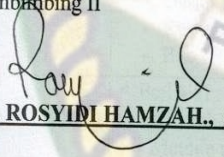
Pembimbing I

Tanggal : 29 Mei 2021


ZULHERMAN IDRIS., S.H., M.H., Ph. D

Pembimbing II

Tanggal : 22 April 2021


Dr. ROSYINI HAMZAH., S.H., M.H

Mengetahui :

Ketua Program Studi


Dr. SURIZKI FEBRIANTO., S.H., M.H

vi



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 67417-7047726 Fax (+62) (761) 67417

TESIS

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI PENYEBERANGAN DANAU TOBA DI PELABUHAN SIMANINDO BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

NAMA : EDY FRANS PARDEDE
NOMOR MAHASISWA : 17 10 22 140
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 5 Agustus 2021
Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Zulherman Idris, S.H., M.H.

Sekretaris

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

Sekretaris

Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.CL

Anggota

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H.

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf., S.H., M.Hum

ABSTRAK

Pelayanan transportasi perairan tidak berbeda dengan layanan transportasi lainnya, hanya saja karena kebanyakan pengguna kapal adalah masyarakat miskin yang belum “melek” hukum, ia melihat kebanyakan korban hanya pasrah dan tidak melakukan gugatan hukum apapun. Kecelakaan transportasi di laut, harus dianggap bukan sebagai tindak pidana kesengajaan dari pengemudi, tetapi harus ada penyikapan berbeda yang tidak serta merta menyalahkan awak transportasi, tetapi juga kepada pengelola transportasi, seperti kasus tenggelamnya Kapal Motor Sinar Bangun di Perairan Danau Toba.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian Tesis ini tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta yang menjadi Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

Jenis penelitian ini merupakan *observational reseach* dengan cara survai, yaitu penelitian yang mengambil data langsung dari populasi/responden dengan mengadakan wawancara dan kuesioner sebagai alat pengumpul data, kemudian dari data yang diambil dilakukan pengolahan sehingga diperoleh kesimpulan dengan metode deduktif. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan dalam bentuk kalimat yang jelas dan rinci.

Dari hasil penelitian diketahui Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen tidak dilakukan dalam penumpang selaku konsumen transportasi Danau pada saat melakukan penyeberangan Danau Toba, hal ini dapat dilihat dari penjualan tiket yang berlebihan untuk satu kapal angkutan sehingga membuat kapal mengalami over penumpang dan barang yang diangkut, serta fasilitas keamanan yang terdapat dalam kapal seperti halnya jaket keselamatan/life jacket penumpang tidak mencukupi dengan jumlah kapasitas penumpang yang sudah melebihi kapasitas. Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya : tidak bertanggungjawabnya pihak penyelenggara pelabuhan untuk menjual tiket yang melebihi kapasitas, tidak adanya pengecekan rutin terhadap kapal-kapal yang menjadi alat transportasi penyeberangan di Danau Toba, tidak tersedianya life jacket bagi keselamatan penumpang didalam kapal, buruknya manajemen pengelolaan Pelabuhan penyeberangan yang ada di Danau Toba.

ABSTRACT

Water transportation services are no different from other transportation services, it's just that because most ship users are poor people who are not yet "literate" of the law, he sees that most victims just surrender and do not file any legal challenges. Transportation accidents at sea must be considered not as a deliberate criminal act by the driver, but there must be a different attitude which does not necessarily blame the transportation crew, but also on the transportation manager, such as the sinking of the Sinar Bangun Motor Ship in the waters of Lake Toba.

Based on the above background, the problem that will be answered in this thesis research is about Consumer Protection Against Users of Lake Toba Crossing Transportation at Simanindo Harbor Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Constraints to Consumer Protection Against Users of Lake Toba Crossing Transportation in Simanindo Port Based on Law Number 8 Year 1999 Regarding Consumer Protection?

This type of research is an observational survey by means of a survey, namely research that takes data directly from the population / respondent by conducting interviews and questionnaires as a means of collecting data, then processing the data taken so that conclusions can be obtained using the deductive method. Meanwhile, when viewed from its nature, this research is descriptive, namely research that explains in clear and detailed sentences.

From the results of the research, it is known that Consumer Protection Against Users of Lake Toba Crossing Transportation at Simanindo Port Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection that consumer protection is not carried out by passengers as consumers of Lake transportation when crossing Lake Toba, this can be seen from sales excessive tickets for one transport ship, causing the ship to experience over passengers and goods being transported, as well as the security facilities contained in the ship such as the passenger life jacket/life jacket are not sufficient with the number of passenger capacity that has exceeded capacity. Constraints on Consumer Protection for Users of Lake Toba Crossing Transportation at Simanindo Port Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, including: the port administrators are not responsible for selling tickets that are over capacity, there is no routine check on ships that are used as means of crossing transportation in Lake Toba, the unavailability of life jackets for the safety of passengers on board, poor management of the management of the crossing ports on Lake Toba.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas berkat dan anugerahNya yang telah dilimpahkan oleh Tuhan Yesus dalam kehidupan penulis, hingga dapat merampungkan penyusunan Tesis ini sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Program Magister Pasca Sarjana S2 Ilmu Hukum UIR. Adapun judul Tesis ini adalah tentang **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis tidak terlepas dari berbagai rintangan, mulai dari pengumpulan literatur, pengumpulan data sampai pada pengolahan data maupun dalam tahap penulisan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan yang dilandasi dengan rasa tanggung jawab selaku mahasiswa dan juga bantuan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril. Dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda, dan Ibunda serta seluruh keluarga besar penulis yang tak henti-hentinya telah memberikan dorongan moril dan materil kepadaku dalam menempuh pendidikan selama ini, tak ada kata yang bisa mewakili rasa terima kasih dan sayang ananda dan Semoga Tuhan Yesus melimpahkan Berkat dan AnugerahNya kepada kita semua. Disamping itu juga pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., S.H.,MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
2. *Bapak Prof. Dr.H. Yusri Munaf., S.H., M.H.,* selaku DirekturProgram Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jenjang Studi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto., S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Islam Riau;
4. BapakZulherman Idris., S.H., M.H., P.h.D.,selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan juga selaku Dosen pembimbing I yang telah menyempatkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
5. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah., S.H., M.H., selaku Dosen Pascasarjana Universitas Islam Riau dan selaku Dosen pembimbing II yang telah menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam bimbingan tesis ini, serta sebagai penguji dan memberikan saran yang membangun terhadap penulisan tesis ini;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis;

7. Seluruh teman – teman Pascasarjana Magister Hukum Kelas Hukum Bisnis yang telah memberikan motivasi, saran-saran penulisan serta masukan untuk dalam proses penulisan tesis ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tesis ini masih mempunyai kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin

Pekanbaru, 29 Mei 2021

Edy Frans Pardede
NPM 17 1022 140

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PROSES BIMBINGAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING I dan II.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN HASIL UJIAN TESIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Pokok.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Kerangka Teori.....	8
E. Konsep Operasional.....	30
F. Metode Penelitian.....	31
 BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan	35
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	46
 BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	89

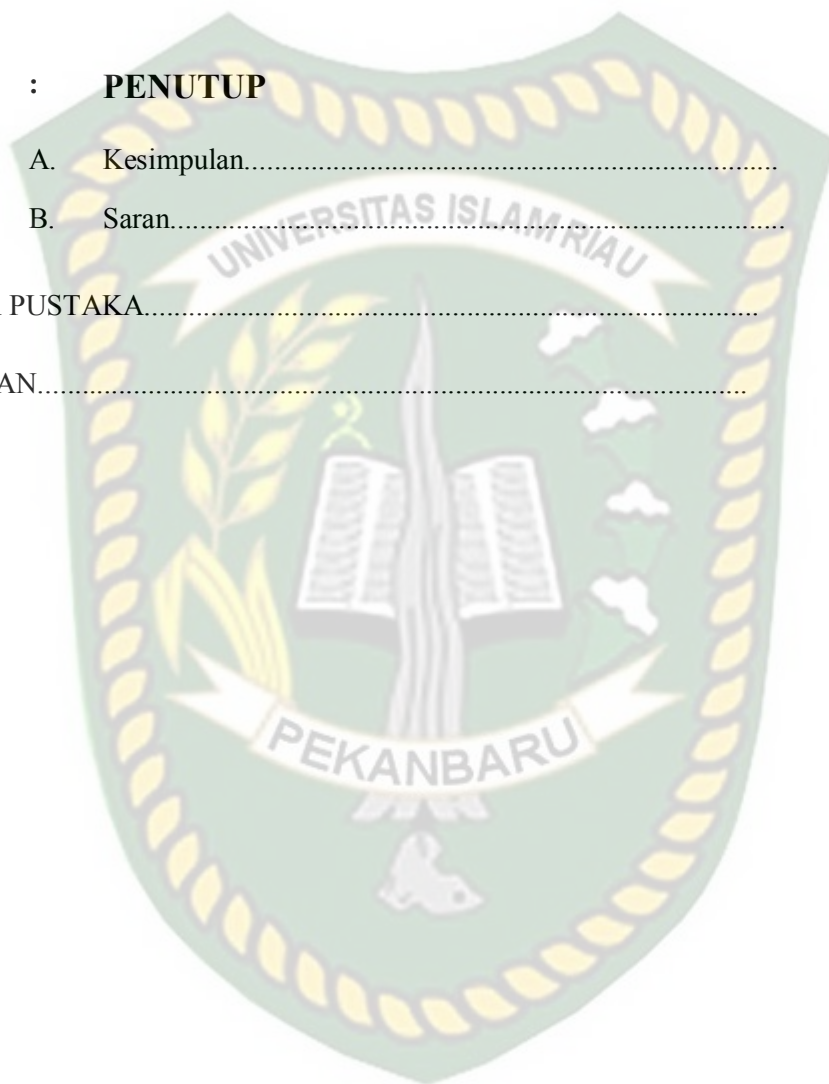
B. Kendala Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	118
---	-----

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	129
B. Saran.....	130

DAFTAR PUSTAKA.....	131
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	135
---------------	-----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Negara Indonesia sangat pesat ditandai dengan adanya masyarakat yang seringkali berpindah tempat tinggal dengan tujuan mencari nafkah, dengan adanya masyarakat yang sering berpindah tempat dibutuhkan transportasi atau pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara. Secara umum, masyarakat membutuhkan sarana dan prasarana guna menunjang kebutuhan mereka terutama dalam hal pengangkutan. Banyaknya masyarakat yang masih tergantung pada angkutan umum, jika dilihat dari kapasitas angkut pada angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai sehingga terjadi penuh sesak oleh penumpang¹.

Hal ini menyebabkan para penumpang memilih alternatif angkutan umum lain yang dirasa lebih nyaman dan dapat beroperasi dalam waktu yang singkat yang mampu mengantarkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat dan efektif. Hakikatnya pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang dan atau pengirim mengikatkan diri dengan membayar uang angkutan.²

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hal. 48

² H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hal. 2

Hal ini memberikan indikasi bahwa penumpang yang menggunakan jasa dalam kegiatan pengangkutan tidak ingin mengalami kerugian secara materiil yang berkaitan dengan pengangkutan. Salah satu jenis angkutan umum yang dirasa lebih nyaman dan menghemat waktu oleh masyarakat adalah angkutan laut, dan ini menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat karena keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari kepulauan.

Perjanjian pengangkutan laut terdiri dari 2 (dua) pihak yaitu pihak penumpang dan pihak pengangkut yang biasanya diadakan secara lisan namun kegiatan ini didukung dengan adanya dokumen pengangkutan laut. Terselenggaranya suatu pengangkutan laut dalam kegiatan pengangkutan memiliki banyak permasalahan seperti penumpang yang mengalami kecelakaan (menyebabkan kematian, luka-luka atau cacat tetap), kerusakan atau kehilangan barang, dan keterlambatan, dalam hal ini penumpang berhak mendapatkan ganti kerugian karena salah satu ciri dari pihak pengelola adalah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang serta bertanggung jawab dalam hal penumpang yang mengalami kerugian.

Terkait hal baru yang diatur diatas, masalah penumpang merupakan masalah yang paling krusial saat ini, permasalahan mengenai keselamatan penumpang sampai dengan kondisi barang penumpang. Dalam hukum pengangkutan, kewajiban pengangkut antara lain mengangkut penumpang dan/atau barang dengan aman, utuh dan selamat sampai di tempat tujuan, memberikan pelayanan yang baik, mengganti kerugian penumpang dalam hal adanya kerugian yang menimpa penumpang, memberangkatkan penumpang

sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan lain-lain. Sedangkan kewajiban penumpang adalah membayar ongkos pengangkutan yang besarnya telah ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan.

Kecelakaan dalam perjalanan tentu menjadi hal yang dihindari oleh setiap penumpang transportasi. Kecelakaan tak hanya bisa terjadi di darat dan udara, perjalanan melalui jalur laut pun sering terjadi. Terlepas dari penyebab terjadinya kecelakaan, konsumen dalam hal ini penumpang kapal laut memiliki hak untuk meminta ganti rugi. Adalah tiket penumpang kapal laut yang dapat dijadikan dasar klaim asuransi.

Angkutan perairan dapat berperan sebagai angkutan penyeberangan bagi penumpang maupun barang agar sampai ke suatu tujuan, terutama pada wilayah pariwisata Danau Toba yang sekarang sudah semakin maju, sehingga dari pada itu sangat dibutuhkannya transportasi perairan yang aman untuk mempermudah penyeberangan. Peningkatan jumlah penumpang yang dari tahun ketahun yang mengalami jumlah yang bertambah secara signifikan sehingga perlu melihat bagaimana bentuk perlindungan terhadap penumpang muaupun, hal ini pun juga sering terjadi saat memasuki masa libur nasional maupun libur hari besar, sehingga dari pada ini mendorong peningkatan jumlah penumpang yang akan berkunjung ke Danau Toba dan sehingga terkadang memuat penumpang dan yang

jumlahnya melebihi kapasitas kapal tersebut, karena dari itu membuat menjadikan ketidakhirauan terhadap keselamatan penumpang.

Keselamatan penumpang, itu semua di pengaruhi oleh kelengkapan terhadap sarana dan prasarana pendukung keselamatan. Kekurangan sarana maupun perlengkapan peralatan navigasi memiliki kendala dalam penyelenggaraan angkutan penyeberangan kapal yang sangat tidak mendukung kelancaran transportasi penyeberangan. Perihal tersebut sebagaimana ketentuan Pasal 61 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Perairan yang menyatakan bahwa setiap kapal yang melayani angkutan penyeberangan wajib :

1. Memenuhi persyaratan teknis kelautan dan persyaratan pelayanan minimal angkutan penyeberangan;
2. Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan laut yang di gunakan untuk melayani angkutan penyeberangan atau terminal penyeberangan pada lintas yang dilayani;
3. Memiliki dan/ atau memperkerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan;
4. Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya;
5. Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian sebelah samping kiri dan kanan kapal,dan;

6. Mencantumkan informasi atau petunjuk yang di perlukan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Pelayanan transportasi perairan tidak berbeda dengan layanan transportasi lainnya, hanya saja karena kebanyakan pengguna kapal adalah masyarakat miskin yang belum “melek” hukum, ia melihat kebanyakan korban hanya pasrah dan tidak melakukan gugatan hukum apapun. Kecelakaan transportasi di laut, harus dianggap bukan sebagai tindak pidana kesengajaan dari pengemudi, tetapi harus ada penyikapan berbeda yang tidak serta merta menyalahkan awak transportasi, tetapi juga kepada pengelola transportasi, seperti kasus tenggelamnya Kapal Motor Sinar Bangun di Perairan Danau Toba.

Kapal Motor Sinar Bangun merupakan sebuah kapal feri berjenis ro-ro yang tenggelam di utara Danau Toba, Sumatera Utara, Indonesia, pada tanggal 18 Juni 2018. Kapal feri ini mengangkut penumpang dari Simanindo di Kabupaten Samosir menuju Tigras di Kabupaten Simalungun. Diperkirakan 164 penumpang hilang akibat tenggelamnya kapal ini, akan tetapi ketiadaan manifes mempersulit kepastian jumlah penumpang dan kendaraan yang terangkut saat pelayaran. Hingga tanggal 21 Juni 2018, sedikitnya 3 orang meninggal dunia serta 21 orang selamat akibat kejadian ini.

KM Sinar Bangun berlayar dari Pelabuhan Simanindo di Kabupaten Samosir, yang terletak di Pulau Samosir, menuju Pelabuhan Tigras di Kabupaten Simalungun. Laporan dari pihak terkait menunjukkan bahwa penumpang yang menaiki kapal ini adalah wisatawan yang mengunjungi kawasan Danau Toba pada masa libur Hari Raya Idulfitri 1439H. Kapal tersebut diduga tenggelam sekitar

pukul 17:00 dan 17:30 waktu setempat. Laporan awal menunjukkan kapal tersebut memuat hingga 5 kali kapasitas maksimal penumpang dari 43 penumpang. Saksi mata yang selamat dari musibah menuturkan bahwa kapal berlayar saat cuaca hujan berangin dan ombak tinggi. Saksi mata lain menuturkan bahwa kemudi kapal tersentak saat musibah. Kapal tersebut terombang-ambing setidaknya tiga kali sebelum terbalik ke arah kanan dari berlayarnya kapal. Kapal tersebut tenggelam 22 menit setelah bertolak dari Pelabuhan Simanindo. Korban selamat menuturkan bahwa para penumpang berteriak dan berjuang untuk keluar dari kapal secepat mungkin. Beberapa orang hancur atau terinjak-injak saat menyelamatkan diri. Seorang wanita korban selamat menuturkan bahwa bahwa dia telah mencoba menyelamatkan anak-anaknya tetapi tidak mampu karena mereka diinjak-injak oleh penumpang lain. Sebuah video amatir menunjukkan usaha penumpang untuk menyelamatkan diri dari kapal yang terbalik. Sekitar 50 sampai dengan 60 orang mencoba memanjat lambung kapal untuk menyelamatkan diri saat kapal terus tenggelam. Suara teriakan dan tangisan dapat terdengar dari video tersebut. Video tersebut juga menunjukkan bahwa para penumpang tidak menggunakan pelampung atau perangkat penyelamat lain saat kapal tenggelam.

Berdasarkan latar belakang diatas, banyaknya korban yang meninggal dunia dikarenakan jumlah kapasitas penumpang yang tidak sesuai dengan kapasitas Kapal Sinar Bangun dan tidak adanya perlindungan bagi penumpang berupa *life jacket* (jaket pelampung), seharusnya Kapal Sinar Bangun tidak layak berlayar karena kapasitas penumpang yang melebihi muatannya, maka dari itu

penulis tertarik untuk mengkajinya lebih dalam lagi, karena dengan tidak adanya perlindungan hukum oleh pihak perusahaan terhadap perlindungan konsumen terhadap pengguna Transportasi laut, maka dari itu semua hal tersebut akan penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk Tesis dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian Tesis ini adalah :

1. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah yang menjadi Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan kegunaan dari penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis Tulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi awal dalam bidang ilmu hukum bagi kalangan akademis guna mengetahui lebih lanjut tentang perkembangan hukum pengangkutan udara terutama mengenai pengangkutan barang-barang.
2. Secara Praktis Tulisan ini secara praktis dapat memberikan bahan masukan bagi penulis pribadi, masyarakat, pemerintah serta para pihak yang berkaitan langsung dengan aktivitas suatu angkutan udara (penumpang dan pengangkut) sehingga dapat memberikan pelayanan angkutan udara yang baik dan nyaman terhadap penumpang.

D. Kerangka Teori

Teori diartikan sebagai suatu sistem yang berisikan preposisi-preposisi yang telah diuji kebenarannya. Apabila berpedoman kepada teori maka seorang ilmuwan akan dapat menjelaskan, aneka macam gejala sosial yang dihadapinya walaupun hal ini tidak selalu berarti adanya pemecahan terhadap masalah yang dihadapi.³ Teori menggambarkan keteraturan atau hubungan dari gejala-gejala yang tidak berubah di bawah kondisi tertentu tanpa pengecualian. Fungsi teori

³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 2000, hal. 6

dalam penelitian ini adalah untuk memberikan arahan atau petunjuk dan meramalkan serta menjelaskan gejala yang dihadapinya.

Dalam menganalisa penulisan ini digunakan bebera teori diantaranya :

1. Teori Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai arti yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.⁴

Dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 1

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :⁵

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
- b. Asas keadilan yang di dalamnya yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- c. Asas kepastian hukum.

⁵ *Ibid.*, hal. 26

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.⁶

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.⁷

Tujuan dari perlindungan konsumen diatur dalam UUPK pada Pasal 3, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁶ *Ibid*, hal. 28

⁷ *Ibid*, hal. 13

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

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Sedangkan menurut Kotler, konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal.⁸

Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen⁹.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:¹⁰

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

⁸ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hal. 99

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal. 23.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 25

- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial)

Bagi konsumen antara barang dan/atau jasa adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang, berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

Bagi konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat atau menggunakan untuk kebutuhan pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangga yang tidak diperdagangkan. Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah-rumah tangga masyarakat.

Namun dalam UUPK tidak dikenal adanya konsumen antara dan konsumen akhir, melainkan hanya konsumen Pasal 1 angka (2) UUPK :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.

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka (2) UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan ”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan di dalamnya.

Sebagai pemakai dengan sendirinya, dan bukan untuk keluarga, bijstander, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Jika seandainya istilah yang digunakan “setiap orang memperoleh” maka secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan dengan baik untuk kepentingan sendiri maupun orang lain¹¹.

Berdasar hal itu, apabila badan hukum, keluarga, dan orang lain diberikan hak untuk menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa ¹²: “Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”.

Disebutkannya kata “berasal dari pelaku usaha” dalam rumusan di atas, karena pengertian konsumen dalam UUPK sangat terkait dengan masalah tuntutan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan konsumen (dalam pengertian sehari-hari) yang tidak memperoleh barang/jasa dari pelaku usaha tidak tercakup dalam undang-undang ini.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan hak-

¹¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 4-5

¹² *Ibid*, hal. 6

haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :¹³

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

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 30

- 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 perundangan-undangan lainnya.

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi “persaingan curang” (*unfair competition*).

Pengertian konsumen antara negara yang satu dengan 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 juga tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.¹⁴ Namun dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata konsumen dinyatakan sebagai orang

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 3

alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian ia tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.¹⁵

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara). Keterlibatan berbagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan di atas, memperjelas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 23

Instrumen hukum yang mengatur dan melindungi hal-hal yang berhubungan dengan konsumen adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 poin 2 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan pada uraian pada pasal tersebut maka pengertian tentang konsumen dapat diberikan batasan sebagai berikut :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang / jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁶

Selanjutnya yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Tujuan dikeluarkannya Undang-undang tentang perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik kepada konsumen sehingga kedudukan konsumen dapat disejajarkan dengan produsen secara umum.

¹⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal. 13

Dalam hukum positif Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Pasal 382 bis Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Selanjutnya, sejak 5 Maret 2000 diberlakukan juga UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat. Ketentuan-ketentuan ini sesungguhnya diperuntukkan bagi sesama pelaku usaha tidak bagi konsumen langsung. Kendati demikian, kompetisi tidak sehat di antara mereka pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri. Disini letak arti penting mengapa hak ini perlu dikemukakan, agar tidak berlaku pepatah “dua gajah berkelahi, pelanduk mati di tengah-tengah”¹⁷.

Adanya hak pasti diiringi dengan adanya kewajiban, mengingat hak dan kewajiban sangat erat hubungannya maka UUPK dalam Pasal 5 telah menentukan kewajiban konsumen, yaitu:

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan

¹⁷ *Ibid.*, hal. 32

dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan¹⁸. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban sama dari pihak pelaku usaha (Pasal 7 UUPK).

Dalam Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2. Teori Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) UUPK tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain¹⁹.

Sedangkan menurut kalangan periklanan, terdapat beberapa istilah pelaku usaha periklanan, yaitu sebagai berikut²⁰:

¹⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 47

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 41

²⁰ Larasty Indriany Septianingsih, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Anti Nyamuk Atas Iklan Anti Nyamuk Di Televisi*, Skripsi, Makassar, 2012, hal. 14

1. Pengiklanan, yaitu badan usaha yang memesan iklan dan membayar biaya pembuatannya untuk promosi/pemasaran produknya dengan menyampaikan pesan-pesan dan berbagai informasi lain tentang produk tersebut, kepada perusahaan iklan.
2. Perusahaan periklanan, yaitu perusahaan atau biro iklan yang merancang, membuat atau menciptakan iklan berdasarkan pesan atau informasi yang disampaikan pengiklan padanya.
3. Media periklanan, yaitu media non-elektronik (koran, majalah, dst) atau media elektronik (radio, televisi, komputer) yang digunakan untuk menyiarkan dan/atau menayangkan iklan-iklan tertentu.

Berdasarkan Pasal 20 UUPK, pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Maka jelas bahwa ketiga unsur periklanan tersebut, semua atau masing-masing adalah pelaku usaha periklananyang bertanggung jawab atas iklan yang dibuat dan akibat-akibat yang ditimbulkannya.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK yaitu :

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.²¹

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila²²:

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
2. Cacat timbul dikemudian hari;

²¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 50-51

²² *Ibid.*, hal. 159

3. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:²³

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

Dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

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

²³ Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 38

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

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, 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 konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benas, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen.

Peringatan ini sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu instruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan pengguna produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan penggunaan produk. Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi.

Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan dengan keamanan suatu produk. Dengan demikian produsen (produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berarti bahwa tugas produsen pembuat tersebut tidak berakhir hanya dengan menempatkan suatu produk dalam sirkulasi. Produk yang dibawa ke pasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan atau petunjuk dan peringatan yang sangat kurang/tidak memadai menyebabkan suatu produk dikategorikan sebagai produk yang cacat instruksi. Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya “simpan di luar jangkauan anak-anak” dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek

samping setelah pemakaian suatu produk tertentu. Peringatan demikian maupun petunjuk-petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.²⁴

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

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi

²⁴ *Ibid.*, hal. 45

lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.²⁵

Menurut Nurnaningsih Amriani, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salahsatu pihak dalam perjanjian.²⁶ Hal yang sama juga disampaikan oleh Takdir Rahmadi yang mengartikan bahwa konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihanperselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Dengan demikian, yang dimaksud dengan sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya masing-masing, di mana perselisihan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu tindakan wanprestasi dari pihak-pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian.²⁷

Berikut ini beberapa teori tentang sebab-sebab timbulnya sengketa, antara lain :

a. Teori hubungan masyarakat

Teori hubungan masyarakat, menitikberatkan adanya ketidakpercayaan dan rivalisasi kelompok dalam masyarakat. Para penganut teori ini memberikan

²⁵ Nurnaningsih Amriani, *MEDIASI: Aternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012, hal. 12

²⁶ *Ibid*, hal. 13

²⁷ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 1

solusi-solusi terhadap konflik-konflik yang timbul dengan cara peningkatan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok-kelompok yang mengalami konflik, serta pengembangan toleransi agar masyarakat lebih bisa saling menerima keberagaman dalam masyarakat.²⁸

b. Teori negosiasi prinsip

Teori negosiasi prinsip menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan diantara para pihak. Para penganjur teori ini berpendapat bahwa agar sebuah konflik dapat diselesaikan, maka pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadinya dengan masalah-masalah dan mampu melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan dan bukan pada posisi yang sudah tetap.²⁹

c. Teori identitas

Teori ini menjelaskan bahwa konflik terjadi karena sekelompok orang merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Penganut teori identitas mengusulkan penyelesaian konflik karena identitas yang terancam dilakukan melalui fasilitasi lokakarya dan dialog antara wakil-wakil kelompok yang mengalami konflik dengan tujuan mengidentifikasi ancaman-ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan serta membangun empati dan rekonsiliasi. Tujuan akhirnya adalah pencapaian kesepakatan bersama yang mengakui identitas pokok semua pihak.³⁰

²⁸ *Ibid*, hal. 18

²⁹ *Ibid*, hal. 8

³⁰ *Ibid*, hal. 9

d. Teori kesalahpahaman antar budaya

Teori kesalahpahaman antar budaya menjelaskan bahwa konflik terjadi karena ketidakcocokan dalam berkomunikasi diantara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda. Untuk itu, diperlukan dialog antara orang-orang yang mengalami konflik guna mengenal dan memahami budaya masyarakat lainnya, mengurangi *stereotype* yang mereka miliki terhadap pihak lain.

e. Teori transformasi

Teori ini menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan serta kesenjangan yang terwujud dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat baik sosial, ekonomi maupun politik. Penganut teori ini berpendapat bahwa penyelesaian konflik dapat dilakukan melalui beberapa upaya seperti perubahan struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidaksetaraan, peningkatan hubungan, dan sikap jangka panjang para pihak yang mengalami konflik, serta pengembangan proses-proses dan sistem untuk mewujudkan pemberdayaan, keadilan, rekonsiliasi dan pengakuan keberadaan masing-masing.

f. Teori kebutuhan atau kepentingan manusia

Pada intinya, teori ini mengungkapkan bahwa konflik dapat terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi/ terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang/ pihak lain. Kebutuhan dan kepentingan manusia dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu substantif, prosedural, dan psikologis. Kepentingan substantif (*substantive*) berkaitan dengan kebutuhan manusia yang yang berhubungan dengan kebendaan seperti uang, sandang, pangan,

papan/rumah, dan kekayaan. Kepentingan prosedural (*procedural*) berkaitan dengan tata dalam pergaulan masyarakat, sedangkan kepentingan psikologis (*psychological*) berhubungan dengan non-materiil atau bukan kebendaan seperti penghargaan dan empati.³¹

E. Kerangka Operasional

Dalam konsep operasional ini, peneliti menggabungkan teori dan konsep dalam penelitian hukum, dimana teori dan konsep (pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin) yang digunakan menjadi referensi bagi peneliti dalam menyusun konsep penelitian. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktri-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumuntasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.³² Agar terdapat persamaan persepsi dalam membaca rencana penelitian ini, maka dipandang perlu untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan konsep operasional dibawah ini :

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja.³³

Pelaku Usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

³¹ *Ibid*, hal. 10

³² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal. 95

³³ Tim Penyusun, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010, hal. 24

didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

F. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode untuk menjelaskan, menjawab dan menganalisa pokok permasalahan, adapun metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian

Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian *observasional research* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. Sedangkan jika di lihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan maksud untuk mempertegas hipotesa, untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru.³⁴

2. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian penulis ini adalah mengenai tanggung jawab perusahaan mengenai Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna

³⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010, hal. 10

Transportasi Laut Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Kabupaten Samosir, tepatnya di Pelabuhan Simanindo dan Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara.

4. Populasi dan Responden

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.³⁵ Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.³⁶ Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

Tabel I.1
Populasi dan Responden

NO.	UNIT POPULASI	POPULASI	METODE PENGAMBILAN RESPONDEN	
			SENSUS	SAMPEL
1.	Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Pelayaran (ASDP) Kab. Samosir	1	1	-
2.	Kepala Pos Pelabuhan Simanindo	1	1	-
3.	Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir	1	1	-
4.	Penumpang Kapal Penyeberangan Danau Toba	160	-	16

Sumber Data : Data Olahan Lapangan 2019

³⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hal. 118

³⁶ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 2000, hal. 22

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer adalah data utama yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang berhubungan langsung dengan pokok masalah yang dibahas.
- b. Data Sekunder adalah data yang penulis peroleh secara tidak langsung dari para responden yang bersumber dari buku-buku hukum perdata, hukum bisnis, dan peraturan perundang-undangan, Internet dan lain-lain.

6. Alat Pengumpul Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

- a. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan dialog/percakapan (tanya jawab) secara langsung kepada responden.
- b. Kuesioner Yaitu data yang penulis peroleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau angket yang menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Analisa Data

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat, sedangkan data yang diperoleh dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian diolah

dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Kemudian penulis mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang umum terhadap hal-hal yang bersifat khusus.



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan

1. Pengertian

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dari manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini terkait unsur-unsur pengangkutan sebagai berikut:

- a. Adanya sesuatu yang diangkut;
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya
- c. Adanya tempat yang dapat dilalui alat angkut³⁷.

Pasal 521 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (selanjutnya disebut KUHD) merumuskan pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri, baik dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian lewat laut. Hasim Purba menyatakan bahwa pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.³⁸

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (selanjutnya disebut UU Pelayaran) menyebutkan pengangkutan laut yang digunakan suatu istilah angkutan di perairan merupakan kegiatan mengangkut

³⁷ Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH. UII Press, Yogyakarta, 2006, hal. 178

³⁸ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pusaka Bangsa, Jakarta, 2005, hal. 3

dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal. Selain pengertian dari angkutan di perairan juga terdapat istilah-istilah penting dalam pengangkutan laut yaitu :

- a. Angkutan laut merupakan kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.
- b. Angkutan sungai dan danau merupakan kegiatan angkutan yang meliputi waduk, rawa, dan kanal.
- c. Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan bergerak yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan kereta api yang terputus karena adanya perairan.

Menurut Sinta Uli menyatakan bahwa pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisien.³⁹

Menurut Lestari Ningrum, menyatakan bahwa pengangkutan adalah rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan penumpang dan/atau barang dari satu tempat pemuatan (embargo) ke tempat tujuan (disembarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan.⁴⁰

Berdasarkan pengertian pengangkutan di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan, pemuatan dan/atau pengiriman barang atau orang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan adanya perjanjian dari pengangkut dan pengguna jasa untuk

³⁹Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Jurnal USU Press, Medan, 2006, hal. 20

⁴⁰ Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 134

saling mengikatkan dirinya, yang satu sama lain memiliki hak dan kewajiban. Laut memiliki fungsi yang beraneka ragam. Selain berfungsi sebagai sumber mata pencaharian dan makanan bagi umat manusia, sebagai tempat rekreasi, dan sebagai alat pemisah atau pemersatu bangsa, laut juga berfungsi sebagai jalan raya perdagangan. Ruang lingkup angkutan laut jauh berbeda dari ruang lingkup angkutan darat.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, angkutan di perairan terdiri atas: Angkutan Laut, Angkutan Sungai dan Danau, dan Angkutan Penyeberangan.

- 1) Angkutan laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.
- 2) Angkutan sungai, danau dan penyeberangan merupakan istilah yang terdiri dari dua aspek yaitu Angkutan Sungai dan Danau (ASD). Istilah ASD ini merujuk pada sebuah jenis moda atau jenis angkutan dimana suatu sistem transportasi terdiri dari lima macam yaitu moda angkutan darat (jalan raya), moda angkutan udara, moda angkutan kereta api, moda angkutan pipa (yang mungkin belum dikenal luas), moda angkutan laut dan moda ASD dan Penyebrangan.⁴¹

Tujuan pengangkutan laut adalah meningkatkan daya guna dan nilai baik barang maupun penumpang yang diangkut dari satu pelabuhan menuju ke pelabuhan tujuan⁴². Pengangkutan laut, diatur dalam:

⁴¹ Ahmad Suyudi, *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi laut oleh PT. Peln*i Terhadap Penumpang, *Junral Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar*, 2018, hal. 16

⁴² HMN Purwosutjipto, *Op. Cit*, hal. 21

- a. KUHD, Buku II, Bab V, tentang Perjanjian carter kapal;
- b. KUHD, Buku II, Bab V-A, tentang Pengangkutan barang-barang;
- c. KUHD, Buku II,, Bab V-B, tentang Pengangkutan orang;
- d. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan.

Mengenai pertanggunggaan laut ini sendiri telah ada banyak peraturan yang digunakan baik dari konvensi internasional maupun peraturan perundangundangan nasional. Beberapa peraturan yang ada yaitu KUHPdata, KUHD (Pasal 307 s/d Pasal 747), the hague rules 1924, the hamburg rules 1978, UndangUndang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran dan undang-undang lain yang terkait, Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 1988 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut bahkan sampai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep. 457/MK/IV/5/1975 tanggal 2 Mei 1875 tentang Perizinan Usaha Perantaraan Asuransi Kerugian jo. SK Menteri Keuangan Nomor Kep. 595/MK/IV/8/1969, tentang Pendaftaran semua Usaha Perantaraan dalam Bidang Perasuransian jo SK Menteri Keuangan Nomor Kep. 932/MK/IV/ 12/ 1971 tanggal 2 Desember 1971 tentang Penerimaan Usaha Adjuster dalam Bidang Asuransi Kerugian.⁴³

⁴³ Adnandaka Nurvigya, dkk, *Menelaah Waktu Terjadinya Resiko (Kehilangan / Kerusakan Barang) Dalam Praktik Proses Pengangkutan Laut*, GEMA, THN XXVII/50/Pebruari - Juli 2015, hal. 194

2. Pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut

Pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut Pengangkut adalah orang dan/atau badan usaha yang memiliki wewenang mengadakan perjanjian pengangkutan. Frasa orang dan/atau badan usaha sebagaimana dimaksud di atas merujuk pada pihak-pihak yang dapat bertindak sebagai pengangkut⁴⁴. Pengangkutan orang dan/atau barang di darat, laut maupun udara dapat diselenggarakan oleh:⁴⁵

- a. Badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah;
- b. Badan usaha milik swasta nasional;
- c. Koperasi;
- d. Perorangan warga negara Indonesia.

Keberlakuannya pihak-pihak yang bertindak sebagai pengangkut sebagaimana dimaksud di atas lumrahnya berbentuk badan usaha seperti: Perusahaan Persekutuan badan hukum, Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Persekutuan bukan badan hukum dan Perusahaan Perseorangan, sangat sedikit pengangkut yang diselenggarakan oleh orang perseorangan bukan badan usaha. Hal ini ditujukan untuk menjamin kepastian hukum bagi keberlangsungan kegiatan usaha pengangkutan tersebut.

Pihak-pihak yang terkait dalam proses berjalannya pengangkutan barang, antara lain⁴⁶:

- a. Pengangkut (*carrier*)

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hal. 93

⁴⁵ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hal. 6.

⁴⁶ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hal. 35

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai yang telah diperjanjikan. Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan sesuai yang telah ditetapkan.

b. Pengirim (*consigner, shipper*)

Pengirim dalam bahasa inggris disebut consigner, tetapi khusus pada pengangkutan laut disebut shipper. Sama halnya dengan pengangkutan, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam Kitab UndangUndang Hukum Dagang (KUHD) juga tidak diatur definisi pengiriman secara umum, akan tetapi dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

c. Penumpang (*passanger*)

Penumpang merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang mempunyai dua kedudukan, yaitu sebagai subjek pengangkutan karena ia adalah pihak dalam perjanjian, dan penumpang juga sebagai objek pengangkutan, karena ia merupakan muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, penumpang harus sudah dewasa atau mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian (Pasal 1320 KUHPdata).

Kenyataan menunjukkan bahwa anak-anak dapat membuat perjanjian pengangkutan menurut kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Berdasarkan kebiasaan, anak-anak mengadakan perjanjian pengangkutan itu sudah mendapat restu dari pihak orang tua tau walinya. Berdasarkan kebiasaan itu juga pihak pegangkut sudah memaklumi hal tersebut. Jadi yang bertanggung jawab adalah orang tua atau wali yang mewakili anak-anak itu. Hal ini bukan menyimpangi undang-undang, bahkan sesuai dengan undangundang dan kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.⁴⁷

d. Penerima (*consignee*)

Dalam perjanjian pengangkutan, penerima merupakan pihak ketiga yang berkepentingan. Dalam hal penerima adalah pihak ketiga yang berkepentingan, maka pihak penerima tidak termasuk dalam perjanjian pengangkutan, tetapi pihak penerima tergolong sebagai subjek hukum pengangkutan. Akan tetapi dalam perjanjian pengangkutan pihak penerima juga bisa sekaligus sebagai pihak pengirim sendiri, dalam hal penerima adalah pihak pengirim sendiri, maka penerima termasuk dalam pihak perjanjian pengangkutan.⁴⁸

e. Ekspediter

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang, dalam bahasa Inggris disebut cargo forwarder. Ekspediter digolongkan

⁴⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Cet. III. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, hal.164

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal. 40.

sebagai subjek hukum pengangkutan, karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pengantar dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transpor seperti ekspediter bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang, namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini nampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan⁴⁹. Seorang ekspediter memperhitungkan atas biaya muatan (*vrachtloon*) dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provisi sebagai upah untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh pengusaha transpor. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui kriteria ekspediter menurut ketentuan undang-undang, yaitu:

- 1) Perusahaan pengantara pencari pengangkut barang;
 - 2) Bertindak untuk dan atas nama pengirim; dan
 - 3) Menerima provisi dari pengirim.
- f. Agen perjalanan (*travel agent*)

Perjanjian pengangkutan penumpang, pihak yang mencari pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (*travel agent*). Agen perjalanan digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengangkut, yaitu perusahaan pengangkutan penumpang. Agen perjalanan

⁴⁹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.Cit*, hal.165

berfungsi sebagai agen (wakil) dalam perjanjian keagenan (*agency agreement*) yang bertindak untuk dan atas nama pengangkut. Agen perjalanan merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya mencari penumpang bagi perusahaan pengangkutan kereta api, kendaraan umum, kapal, atau pesawat udara.⁵⁰ Berdasarkan uraian di atas, dapat ditentukan kriteria agen perjalanan menurut undang-undang, yaitu 1) pihak dalam perjanjian keagenan perjalanan 2) bertindak untuk dan atas nama pengangkut; 3) menerima provisi (imbalan jasa) dari pengangkut; dan 4) menjamin penumpang tiba di tempat tujuan dengan selamat di perjalanan.

g. Pengusaha pergudangan (*warehousing*)

Perusahaan pergudangan adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha penyimpanan barang-barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke atas kapal, atau menunggu pengeluarannya dari gudang, yang berada di bawah pengawasan Dinas Bea dan Cukai.

h. Pengusaha bongkar muat (*stevedoring*)

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Di samping itu keselamatan dan keamanan barang yang dibongkar muat dari dan ke pelabuhan sangat erat kaitannya dengan kegiatan bongkar muat

⁵⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal. 37

tersebut. Menurut Pasal 1 butir 16 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 pengusaha muat bongkar adalah kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dan/atau hewan dari dan ke kapal. Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah bergerak/bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.

3. Syarat-syarat sebagai pengangkut

Pihak-pihak dalam pengangkutan merupakan para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Mengenai siapa saja yang menjadi pihak-pihak dalam pengangkutan ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli antara lain: Wihoho Soedjono menjelaskan bahwa di dalam pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan barang, maka perlu diperhatikan adanya tiga unsur yaitu pihak pengirim barang, pihak penerima barang dan barangnya itu sendiri⁵¹. Pihak-pihak dalam pengangkutan barang melalui laut adalah

- a. Pihak pengangkut yang berkewajiban utama menyelenggarakan pengangkutan dan berhak atas biaya pengangkutan.
- b. Pihak pengirim yang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.

⁵¹ Wihoho Soedjono, *Hukum Pertanggungan Laut*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hal. 21

- c. Pihak penumpang yang berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan.

Secara garis besarnya, pihak pengangkut mempunyai kewajiban menjaga keselamatan barang yang diangkutnya sejak dimuat sampai dengan penyerahannya di pelabuhan, sedangkan pemilik barang/penerima barang berkewajiban untuk membayar ongkos-ongkos pengangkutan (freight) atas pengangkutan barang yang diperintahkan untuk diangkut tersebut⁵². Penyelenggaraan pengangkutan oleh pengangkut dianggap telah sah dan layak setelah memenuhi persyaratan, yaitu memiliki izin usaha angkutan, mengasuransikan orang dan/atau barang yang diangkut serta layak pakai bagi kendaraan yang dioperasikannya⁵³.

4. Alat-alat yang digunakan sebagai pengangkutan

Alat dan sarana angkutan melalui laut, meliputi:

- a. Barang muatan Barang yang sah dan dilindungi undang-undang, dimuat dalam alat pengangkut, yang sesuai dengan atau tidak dilarang undang-undang, serta tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan/atau kesusilaan.⁵⁴

⁵² Djafar Al Bram, *Pengantar Hukum Pengangkutan Laut (Buku I): Pengertian, AsasAsas, Hak Dan Kewajiban Para Pihak*, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, Jakarta, 2011, hal. 49

⁵³ Firlingga Fawzi Annor, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Ojek Online (GOJEK) di Yogyakarta*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2016, hal. 18.

⁵⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal.115

- b. Kapal Semua alat berlayar apapun nama dan sifatnya (schepen zijn alle vaartugen, hoe ook genaamd en van elke welken aard ook) Pasal 309 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHDagang)⁵⁵.
- c. Pelabuhan Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.
- d. Terminal Fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian dan Pengaturan Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).⁵⁶ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁵⁷ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut

⁵⁵ Ridwan Khairandy, *Op.Cit*, hal. 179

⁵⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 22

⁵⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal. 7

pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai⁵⁸. Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.⁵⁹

India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.⁶⁰

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:⁶¹

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya

⁵⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 23

⁵⁹ Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 3

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 4

⁶¹ Az. Nasution, *Op.Cit.*, hal. 13

(produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen .⁶²

- a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah "orang" disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus

⁶² *Ibid.*, hal. 27

mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Kata "pemakai" dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).

c. Barang dan/ atau jasa

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

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

- f. Barang dan/ atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga (keperluan *non-komersial*).

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut.⁶³ Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).⁶⁴

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen 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 hidup⁶⁵. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini

⁶³ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hal. 8

⁶⁴ Shidarta, *loc.cit.*, hal. 3

⁶⁵ *Ibid.*, hal. 11

dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁶⁶

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen⁶⁷.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab⁶⁸. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan ⁶⁹:

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 12

⁶⁷ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hal. 4

⁶⁸ Abdul Halim Barkatullah, *op.cit.*, hal. 18

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 19

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

A. Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut ⁷⁰:

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Konsumen mempunyai hak
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa
- g. Pemerintah perlu berperan aktif
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang
- j. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap

⁷⁰ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 5

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha⁷¹. Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut : ”Kunci Pokok Perlindungan Konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha.⁷²”

Disamping UUPK, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum yaitu sebagai berikut : ⁷³

- a. PP No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. PP No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- c. PP No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat,

⁷¹ *Ibid.*, hal. 19

⁷² Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hal. 47

⁷³ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 20

Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

- e. Kepmenperindag No. 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- g. Kepmenperindag No. 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
- h. Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- i. Kepmenperindag No. 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang dimaksudkan pada Pasal 1 angka (3) UUPK tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga korporasi, badan usaha milik negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain⁷⁴.

Sedangkan menurut kalangan periklanan, terdapat beberapa istilah pelaku usaha periklanan, yaitu sebagai berikut⁷⁵.

- a. Pengiklanan, yaitu badan usaha yang memesan iklan dan membayar biaya pembuatannya untuk promosi/ pemasaran produknya dengan menyampaikan pesan-pesan dan berbagai informasi lain tentang produk tersebut, kepada perusahaan iklan.
- b. Perusahaan periklanan, yaitu perusahaan atau biro iklan yang merancang, membuat atau menciptakan iklan berdasarkan pesan atau informasi yang disampaikan pengiklan padanya.
- c. Media periklanan, yaitu media non-elektronik (koran, majalah, dst) atau media elektronik (radio, televisi, komputer) yang digunakan untuk menyiarkan dan/atau menayangkan iklan-iklan tertentu.

Berdasarkan Pasal 20 UUPK, pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

⁷⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal.41

⁷⁵*Ibid.*, hal. 14.

Maka jelas bahwa ketiga unsur periklanan tersebut, semua atau masing-masing adalah pelaku usaha periklananyang bertanggung jawab atas iklan yang dibuat dan akibat-akibat yang ditimbulkannya.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK yaitu :

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang

biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar⁷⁶.

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila⁷⁷:

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:⁷⁸

- a. Kelalaian si konsumen penderita;
- b. Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat (*unforseeable misuse*);

⁷⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 50-51.

⁷⁷ *Ibid.*, hal. 159.

⁷⁸ *Ibid.*, hal. 165.

- c. Lewatnya jangka waktu penuntutan waktu penuntutan (daluarsa), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
- d. Produk pesanan pemerintah pusat (federal);
- e. Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).

Dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, 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 diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang 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.

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, 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 konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen⁷⁹.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benas, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian

⁷⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hal. 44.

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

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.⁸⁰

Peringatan ini sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu instruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan pengguna produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan penggunaan produk. Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi

Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan dengan keamanan suatu produk. Dengan demikian pabrikan (produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berarti bahwa tugas produsen pembuat tersebut tidak berakhir hanya dengan

⁸⁰ *Ibid.*, hal. 44.

menempatkan suatu produk dalam sirkulasi. Produk yang dibawa ke pasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan atau petunjuk dan peringatan yang sangat kurang/tidak memadai menyebabkan suatu produk dikategorikan sebagai produk yang cacat instruksi. Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya “simpan di luar jangkauan anak-anak” dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek samping setelah pemakaian suatu produk tertentu. Peringatan demikian maupun petunjuk-petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.⁸¹

Selain peringatan, instruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai). Sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membaca, atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.⁸²

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/ atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

⁸¹ *Ibid.*, hal. 45.

⁸² *Ibid.*, hal. 45.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu ⁸³:

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi⁸⁴. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.

e. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa

f. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.⁸⁵

g. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

⁸³ Shidarta, *Op.Cit.*, hal. 19

⁸⁴ *Ibid.*, hal. 23

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 26

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen⁸⁶. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.⁸⁷

Selain keempat Hak diatas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengannilai 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 didengar pendapat dan keluhannyaa atas barang dan/ atau 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;

⁸⁶ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 25

⁸⁷ *Ibid*, hal. 26

- 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.

Hak-hak konsumen yang telah disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :⁸⁸

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila memakai suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak ini dimaksudkan untuk memberikann kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk termasuk jugas untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

⁸⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 45

Hak ini dimiliki oleh konsumenn hanya jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen/ pelaku usaha atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih tidak berfungsi.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen/ pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi

kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan konsumen dan pelaku usaha.

d. Hak untuk didengar

Hak ini adalah hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau berupa pernyataan/ pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan suatu produk melalui jalur hukum.

f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Dengan adanya pendidikan bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Maksud hak ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelaku usaha. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.

Selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban.

Ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

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

- b. Beriktikad 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.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian "pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri amupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK. Hak Pelaku Usaha adalah :

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

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

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

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

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

Beberapa asas perlindungan konsumen dapat kita lihat dalam Pasal 2 UUPK sebagai berikut ⁸⁹:

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan perlindungan kepada masing-masing pihak yaitu kepada produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya dan berada pada posisi sejajar.

b. Asas Keadilan

⁸⁹ Happy Susanto, *Op.Cit.*, hal. 17

Maksud daripada asas ini agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen dapat berlaku adil dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil atau spiritual.

Asas ini menghendaki agar kepentingan konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Maksud asas ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara yang menjamin kepastian hukum.

Pasal 2 UUPK menyebutkan tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :

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

4. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI UUPK.

- b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa.

Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian sengketa konsumen dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan menggunakan metode penafsiran. Pertama, batasan konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK. Berikut dikutipkan keduanya: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (Pasal 1 butir 2 UUPK).

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Pasal 1 butir 2 UUPK).

Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

1. Setiap orang atau individu
2. Badan Usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum

Selengkapnya pasal tersebut berbunyi : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Jadi sengketa sesama pelaku usaha bukanlah sengketa konsumen, karenanya ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat digunakan pelaku usaha. Jadi sengketa sesama pelaku usaha bukanlah sengketa konsumen, karenanya ketentuan-ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dapat digunakan pelaku usaha.

Di luar peradilan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha di luar peradilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (class action) dilakukan melalui peradilan umum.

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan yang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (small claim court) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang bersengketa tidak diperkenankan.

Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.⁹⁰

Adapun teori penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi diantaranya ⁹¹:

1. Teori Teori hubungan masyarakat

menitikberatkan adanya ketidakpercayaan dan rivalisasi kelompok dalam masyarakat. Para penganut teori ini memberikan solusi-solusi terhadap konflik-konflik yang timbul dengan cara peningkatan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok-kelompok yang mengalami konflik, serta pengembangan toleransi agar masyarakat lebih bisa saling menerima keberagaman dalam masyarakat

2. Teori Negosiasi Prinsip

Teori negosiasi prinsip menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan diantara para pihak. Para penganjur teori ini berpendapat bahwa agar sebuah konflik dapat diselesaikan, maka pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadinya dengan masalah-masalah dan mampu melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan dan bukan pada posisi yang sudah tetap.

3. Teori identitas

Teori ini menjelaskan bahwa konflik terjadi karena sekelompok orang merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Penganut teori identitas mengusulkan penyelesaian konflik karena identitas yang terancam

⁹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* hal. 126

⁹¹ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Op.Cit.*, hal. 37-38

dilakukan melalui fasilitasi lokakarya dan dialog antara wakil-wakil kelompok yang mengalami konflik dengan tujuan mengidentifikasi ancaman-ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan serta membangun empati dan rekonsiliasi. Tujuan akhirnya adalah pencapaian kesepakatan bersama yang mengakui identitas pokok semua pihak.

4. Teori kesalahpahaman antar budaya

Teori kesalahpahaman antar budaya menjelaskan bahwa konflik terjadi karena ketidakcocokan dalam berkomunikasi di antara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda. Untuk itu, diperlukan dialog antara orang-orang yang mengalami konflik guna mengenal dan memahami budaya masyarakat lainnya, mengurangi stereotipe yang mereka miliki terhadap pihak lain.

5. Teori Transformasi

Teori ini menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan serta kesenjangan yang terwujud dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat baik sosial, ekonomi maupun politik. Pengikut teori ini berpendapat bahwa penyelesaian konflik dapat dilakukan melalui beberapa upaya seperti perubahan struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidaksetaraan, peningkatan hubungan, dan sikap jangka panjang para pihak yang mengalami konflik, serta pengembangan proses-proses dan sistem untuk mewujudkan pemberdayaan, keadilan, rekonsiliasi dan pengakuan keberadaan masing-masing.

6. Teori kebutuhan atau kepentingan manusia

Pada intinya, teori ini mengungkapkan bahwa konflik dapat terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi/

Terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang/pihak lain. Kebutuhan dan kepentingan manusia dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu substantif, prosedural, dan psikologis. Kepentingan substantif (*substantive*) berkaitan dengan kebutuhan manusia yang berhubungan dengan kebendaan seperti, pangan, papan/rumah, dan kekayaan. Kepentingan prosedural (*procedural*) berkaitan dengan tata dalam pergaulan masyarakat, sedangkan kepentingan psikologis (*psychological*) berhubungan dengan non-materiil atau bukan kebendaan seperti penghargaan dan empati.

Disamping itu pengertian lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini dibentuk sebagai alternatif bagi konsumen yang membutuhkan media penyelesaian sengketa secara cepat, mudah dan murah. Cepat ditentukan dari 21 (dua puluh satu) hari kerja yang wajib menghasilkan sebuah putusan. Mudah terletak pada prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau, serta dapat memberikan keputusan yang menang-menang (*win-win solution*).⁹²

⁹² Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan* Jurnal Universitas Sumatera Utara, 2007, hal.143

Pengaturan pembentukan badan ini terdapat di dalam Bab XI, dimulai dari Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diangkat dan diberhentikan berdasarkan penetapan Menteri (Menperindag), yang tugas pokok dari badan ini adalah menyelesaikan sengketa-sengketa konsumen di luar pengadilan.⁹³

5. Tindak Pidana di Bidang Perlindungan Konsumen

- a. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Yang termasuk pada tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun:⁹⁴

- 1) Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang disyaratkan.
 2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah hitungan sebagaimana dinyatakan dalam labela tau etiket barang tersebut.
 3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah menurut ukuran yang sebenarnya.
 4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran barang sebagaimana dicantumkan di dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

⁹³ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Penerbit Pantai Rei, 2005, hal. 263

⁹⁴ *Ibid*, hal. 264

5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
 7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
 8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat
 10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku.
- 2) Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, memperdagangkannya atau melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan dari barang tersebut.
 - 3) Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak

benar atau menyesatkan tentang harga atau tarif, kegunaan, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi, tawaran potongan harga atau hadiah menarik, serta bahaya penggunaan dari barang dan/atau jasa.

- 4) Pasal 13 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.
- 5) Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melakukan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan, baik fisik maupun psikis kepada konsumen pada waktu menawarkan barang dan/atau jasa.
- 6) Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melarang membuat iklan yang:
 - a) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau jasa, serta ketepatan waktu penerimaan (huruf a).
 - b) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa (huruf b).
 - c) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat
 - d) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan (huruf e)
- 7) Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melanjutkan peredaran iklan yang dilarang di atas.

- 8) Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: melanggar ketentuan undang-undang tentang pencantuman klausula baku dalam perdagangan barang dan/atau jasa.

Yang termasuk tindak pidana yang diancam pidana penjara paling lama dua tahun:

- a) Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: mengelabui atau menyesatkan konsumen tentang mutu, kualitas, serta harga atau tarif pada penjualan dengan cara obral atau lelang.
- b) Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, tetapi tidak dipenuhi dengan tepat.
- c) Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen: menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah, tetapi akhirnya tidak memberikannya.
- d) Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: tidak melakukan penarikan harga setelah batas waktu yang diperjanjikan, mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa, membarikan hadiah tidak sesuai yang dijanjikan, serta mengganti hadiah yang tidak setara dengan hadiah yang dijanjikan, dalam hal ada penawaran untuk memberikan hadiah melalui undian.

e) Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen: dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan, pelaku usaha tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

f) Pasal 17 ayat (1) huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa.

g) Pasal 17 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen: memproduksi iklan yang melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan

b. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana(KUHP)

Beberapa pasal dalam KUHP yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, antara lain:⁹⁵

a. Pasal 204 KUHP tentang barang berbahaya mengatakan sebagai berikut:

(1) Barangsiapa menjual, menawarkan, menerima, atau membagi-bagikan barang, sedang diketahuinya bahwa barang itu berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang dan sifat yang berbahaya itu didiamkannya, dihukum penjara selamalamanya lima belas tahun.

(2) Kalau ada orang mati lantaran perbuatan itu sitersalah dihukum penjara seumur hidup atau penjara sementara selama-lamanya dua puluh tahun.

b. Pasal 205 KUHP tentang barang berbahaya mengatakan sebagai berikut:

⁹⁵*Ibid*, hal. 168-171

(1) Barangsiapa karena salahnya menyebabkan barang yang berbahaya bagi jiwa atau kesehatan orang, terjual, diterimakan atau dibagi-bagikan, sedang sipembeli atau yang memperoleh tidak mengetahui akan sifatnya yang berbahaya itu, dihukum penjara selama-lamanya sembilan bulan atau kurungan selama-lamanya enam bulan atau denda sebanyakbanyaknya Rp 4.500,-

(2) Kalau ada orang mati lantaran itu, maka si tersalah dihukum penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan atau kurungan selama-lamanya satu tahun.

Dua pasal di atas digolongkan ke dalam kejahatan yang mendatangkan bahaya bagi keamanan umum manusia atau barang. Dalam keadaan tertentu, perbuatan merugikan atau membahayakan keselamatan umum melalui produk sebagai alat/medianya dapat digolongkan sebagai tindak pidana melanggar kepentingan umum sebagaimana dimaksud dengan Pasal 204 dan Pasal 205 KUHP di atas.

c. Pasal 338 KUHP tentang pembunuhan:

Barangsiapa dengan sengaja menghilangkan jiwa orang lain, dihukum, karena makar mati, dengan hukuman penjara selama-lamanya lima belas tahun. Dalam keadaan tertentu, perbuatan yang merugikan konsumen dengan memakai produk sebagai alat/medianya, misalnya makanan beracun, dapat digolongkan sebagai pembunuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 338 KUHP dan seterusnya.

d. Pasal 351 KUHP tentang penganiayaan. Pasal 351 Ayat (4) mengatakan penganiayaan disamakan dengan merusak kesehatan orang dengan sengaja.

Menurut Pasal 351 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (3) hukumannya adalah:

- (1) Penganiayaan dihukum dengan hukuman penjara selamalamanya dua tahun delapan bulan atau denda sebanyakbanyaknya Rp 4.500,-.
- (2) Jika perbuatan itu menjadikan luka berat, sifersalah dihukum penjara selama-lamanya lima tahun.
- (3) Jika perbuatan itu menjadikan mati orangnya, dia dihukum penjara selama-lamanya tujuh tahun.

Dalam keadaan tertentu perbuatan yang merugikan konsumen melalui produk sebagai alat/medianya dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan penganiayaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 351 KUHP dan seterusnya Pasal 378 KUHP tentang penipuan, yang mengatakan: Barangsiapa dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak, baik dengan memakai nama palsu atau keadaan palsu, baik dengan akal dan tipu muslihat, maupun dengan karangan perkataan-perkataan bohong, membujuk orang supaya memberikan sesuatu barang, membuat utang atau menghapuskan piutang, dihukum karena penipuan, dengan hukuman penjara selama-lamanya empat tahun.

Kalau pelaku usaha/produsen melakukan penipuan melalui iklan misalnya menyiarkan iklan secara tidak benar sehingga merugikan konsumen, dapat diancam sesuai dengan Pasal 378 KUHP di atas. Selain beberapa pasal di atas, penulis menambahkan dua pasal lagi dalam KUHP yang menurut penulis juga

termasuk dalam tindak pidana di bidang perlindungan konsumen, yaitu Pasal 383 KUHP dan Pasal 386 KUHP. Pasal 383 KUHP tentang Penipuan, yang menyatakan : Dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan dihukum penjual yang menipu pembeli:

1. Dengan sengaja menyerahkan barang lain daripada yang telah ditunjuk oleh pembeli;
2. Tentang keadaan, sifat atau banyaknya barang yang diserahkan itu dengan memakai akal dan tipu muslihat.

Serta Pasal 386 KUHP tentang Penipuan, yang menyatakan:

- (1) Barangsiapa yang menjual, menawarkan atau menyerahkan barang makanan atau minuman atau obat, sedang diketahuinya bahwa barang-barang itu dipalsukan dan kepalsuan itu disembunyikan, dihukum penjara selamalamanya empat tahun.
- (2) Barang makanan atau minuman atau obat itu dipandang palsu, kalau harganya atau gunanya menjadi kurang, sebab sudah dicampuri dengan zat-zat lain.

6. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Terhadap pelaku usaha yang melakukan perbuatan yang merugikan konsumen atau melanggar undang-undang perlindungan konsumen dapat dikenakan sanksi sesuai yang diatur dalam Pasal 60 sampai dengan Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terdiri atas:

a. Sanksi Administratif

Sanksi administratif diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi administratif ini merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.⁹⁶

Menurut ketentuan Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/ dalam rangka.⁹⁷

- a) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;
- b) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
- c) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya;

⁹⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000, hal. 83

⁹⁷ *Ibid*, hal. 34

baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa

b. Sanksi Pidana

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditetapkan juga sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap undang-undang ini. Sanksi pidana yang diatur terdiri atas pidana pokok dan pidana tambahan. Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁹⁸ Sanksi pidana pokok diatur dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang bunyinya sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- b. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidan adenda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

⁹⁸ *Ibid*, hal. 35

- c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Ketentuan Pasal 62 di atas memberlakukan dua aturan hukum sesuai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan hukum pidana sebagaimana diatur dalam dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), sementara di luar dari tingkat pelanggaran tersebut berlaku ketentuan pidana tersebut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen⁹⁹. Sanksi pidana pokok yang dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada dua jenis, yaitu berupa sanksi pidana penjara dan sanksi pidana denda.

Selain sanksi pidana pokok, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang sanksi pidana tambahan, yakni dalam Pasal 63 yang bunyinya sebagai berikut: Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin

⁹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 288

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pengangkutan dalam arti luas ini erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Artinya, tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan/atau barang dimuat ke dalam alat pengangkut sampai penumpang diturunkan dari alat pengangkut atau barang dibongkar dari alat pengangkut atau diserahkan kepada penerima. Tanggung jawab dapat diketahui dari kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan atau Undang-undang Pengangkutan. Kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan. Kewajiban utama mengikat sejak penumpang atau pengirim barang melunasi biaya pengangkutan. Begitu juga terhadap para penumpang selaku konsumen pengguna transportasi penyeberangan Kapal di Danau Toba.

Instansi pelaksana penyeberangan kapal di danau toba yaitu ASDP Pelabuhan Simanindo adalah para pihak yang terkait dalam proses penyeberangan kapal dari Simanindo ke Pelabuhan Tiga Ras. Adapun dimaksud dengan pihak-pihak dalam pengangkutan adalah para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang

dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat.¹⁰⁰ Lawan dari pihak pengangkut ialah pengirim yaitu pihak yang mengikat diri untuk membayar uang angkutan, dimaksud juga ia memberikan muatan.¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang tentang apakah perlindungan konsumen sudah diwujudkan kepada pengguna transportasi penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa perlindungan konsumen sudah diwujudkan kepada para penumpang kapal penyeberangan Danau Toba, dengan cara memberikan pelayanan kepada para penumpang agar terjadi keselamatan bagi kepada setiap penumpang kapal.¹⁰²

Penulis juga menanyakan hal tersebut kepada Bapak Nurdin Siahaan, dan beliau menjawab bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir sudah memberikan yang terbaik bagi keselamatan para penumpang, dengan melakukan pengecekan dan pemantauan terhadap aktivitas penyeberangan kapal, baik itu jumlah penumpang dan muatan kapal.¹⁰³

Sementara itu keterangan dari Bapak Golva Frans Putra menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa penyeberangan Kapal Danau Toba akan terwujud jika, para penumpang mau diatur dan tidak melanggar aturan yang ada, fakta dilapangan perlindungan hukum terhadap

¹⁰⁰ H.M.N Purwosutjipto, *Op.Cit*, hal. 60.

¹⁰¹ Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit*, hal 19.

¹⁰² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

¹⁰³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

konsumen tidak berjalan dengan baik dikarenakan para penumpang tidak mengindahkan peraturan keselamatan yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, seperti tidak memakai jaket keselamatan, dan berjualan didalam kapal.¹⁰⁴

Seiring dengan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang sudah dilegitimasi. Secara umum, konsumen memiliki 4 (empat) hak yang telah berlaku universal, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan
- b. Hak untuk mendapatkan informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan hak yang kemudian diadopsi dalam Pasal 4 UUPK yang mengatur hak-hak konsumen, antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau 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.

¹⁰⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

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

Disamping hak-hak tersebut di atas pada dasarnya dari sudut pandang konsumen ada tiga hal yang perlu mendapatkan perlindungan dari kebijakan perlindungan konsumen yaitu: aspek kemudahan (*accessability*), kemampuan (*affordability*), dan ketersediaan (*availability*). Dalam Pasal 4 (c) UUPK memberikan jaminan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar dan jujur, sehingga pada saat konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu produk barang atau jasa maka tidak ada perbedaan antara informasi yang dia peroleh dari iklan dengan kondisi sebenarnya dari produk tersebut. Salah satu indikator yang cukup penting lainnya dalam melihat aspek kemampuan (*affordability*) adalah adanya harga tiket penumpang yang dapat dijangkau oleh sebagian besar konsumen Kapal penyeberangan Danau Toba dan secara umum hal

tersebut memberikan keuntungan kepada para penumpang karena dapat menikmati layanan jasa angkutan laut dengan harga yang relatif lebih murah. Bahkan dengan murahnya tersebut tidak berpengaruh terhadap jenis kapal yang dinaikinya. Hal ini dapat dimengerti mengingat Danau Toba adalah destiny wisata bagi para wisatawan manca negara dan lokal, dan dengan adanya harga tiket kapal yang murah membuat banyak minat wisatawan akhirnya berkunjung ke Danau Toba.

Banyaknya minat wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba membuat terjadi lonjakan penumpang yang signifikan apalagi pada saat libur hari besar keagamaan, untuk itu Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir harus waspada danantisipasi terhadap lonjakan penumpang penyeberangan Kapal Danau Toba.

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak/Ibu setiap hari menggunakan transportasi kapal dalam melakukan penyeberangan di Danau Toba ini. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.1
Jawaban Responden setiap hari menggunakan transportasi kapal dalam melakukan penyeberangan di danau toba

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	16	100 %
2	Tidak	-	%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab dalam melakukan aktivitas sehari-hari menggunakan menggunakan transportasi kapal dalam melakukan penyeberangan di Danau Toba.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang yang mengatakan bahwa lonjakan penumpang terjadi pada saat hari libur besar keagamaan seperti Hari Raya Idul Fitri, Natal dan Tahun Baru.¹⁰⁵ Penulis juga menanyakan kepada Bapak Nurdin Siahaan tentang kapan saja terjadi lonjakan penumpang dalam melakukan penyeberangan kapal di danau toba, beliau menjawab biasanya lonjakan penumpang penyeberangan Kapal Danau Toba terjadi pada saat momen liburan, baik itu hari besar keagamaan dan akhir tahun.¹⁰⁶ Hal tersebut juga dibenarkan oleh bapak Golva Frans Putra bahwa Danau Toba selaku diminati oleh para wisatawan baik lokal maupun mancanegara, namun jika melihat ramainya penumpang kapal penyeberangan Danau Toba dilihat pada akhir tahun ketika Natal dan Tahun Baru, karena mayoritas orang batak pulang kampung, jadi disaat itulah lonjakan penumpang membludak, terkadang kita kewalahan sehingga menambah jumlah kapal penyeberangan untuk mengantisipasi lonjakan penumpang yang ada.¹⁰⁷

Dalam mengatasi lonjakan penumpang pada akhir tahun, maka pihak Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Pelabuhan Simanindo, yang merupakan pelaksana teknis khususnya di Pelabuhan, sama halnya dengan

¹⁰⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

¹⁰⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

¹⁰⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

Syahbandar, adapun tugas dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Peraturan Menteri Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut serta dituangkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 199 Tahun 2015 tentang Penunjukan Otoritas Pelabuhan Sebagai Koordinatir Kegiatan Pemerintahan dan Pengusahaan di Pelabuhan.

Kemudian Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan menyatakan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kemudian Pasal 2 menyatakan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Selanjutnya dipertegas dalam Pasal 3 yang menyatakan bahwa Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Otoritas ASDP Pelabuhan Simanindo dalam hal ini menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi keselamatan kapal, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal;

- b. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal;
- c. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang, pembangunan fasilitas pelabuhan, pengerukan dan reklamasi, laik layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan Surat Persetujuan Berlayar;
- d. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- e. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran;
- f. Pelaksanaan penyusunan Rencana Induk Pelabuhan, Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan Menteri;
- g. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan, dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan jalan serta Sarana Bantu Navigasi Pelayaran;

- h. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan atau pelayanan jasa kepelabuhanan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan;
- i. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan; dan
- j. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Otoritas ASDP Pelabuhan Simanindo dibentuk pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Selain diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, tanggung jawab Otoritas Pelabuhan diatur pula dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut. Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (2) Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas dan tanggung jawab diantaranya:

- a. Menyediakan lahan di daratan dan perairan;
- b. Menyediakan dan memelihara penahanan gelombang kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan jaringan jalan;
- c. Menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi pelayaran;
- d. Menjamin keamanan dan ketertiban di pelabuhan;
- e. Menjamin dan memelihara kelestarian lingkungan di pelabuhan;
- f. Menyusun rencana induk pelabuhan serta daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan;

- g. Mengusulkan tarif untuk ditetapkan menteri, atas penggunaan perairan dan/atau daratan, dan fasilitas pelabuhan yang disediakan oleh pemerintah serta jasa kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Otoritas Pelabuhan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- h. Menjamin kelancaran arus barang.

Perlindungan konsumen terhadap pengguna transportasi penyeberangan dilakukan terhadap penumpang yang mengalami kecelakaan ketika naik alat pengangkut; atau selama diangkut; atau ketika turun dari alat pengangkut, untuk itu pihak pengangkut bertanggung jawab segala kerugian yang timbul akibat kecelakaan yang terjadi yang berdampak bagi konsumen/penumpang yang diangkut. Demikian pula halnya pada angkutan barang, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat peristiwa yang terjadi dalam proses pengangkutan.¹⁰⁸ Akan tetapi, tanggung jawab pengangkut dibatasi oleh undang-undang pengangkutan. Undang-undang Pengangkutan menentukan bahwa pengangkut bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang timbul akibat kesalahan/kelalaian pengangkut.

Ketidakpatuhan terhadap berbagai persyaratan tersebut jelas merupakan sikap pengabaian terhadap aturan-aturan hukum yang mengakibatkan timbulnya resiko kematian dan kerugian materil dan immateril bagi penumpang dan keluarganya dan tentunya kondisi ini tidak dapat dibiarkan begitu saja oleh pemerintah sebagai pemangku kewajiban dan tanggung jawab mewujudkan layanan jasa transportasi angkutan di perairan termasuk angkutan di kawasan

¹⁰⁸ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMM Pers, Malang, 2007, hal. 35

Danau Toba. Menyikapi musibah tenggelamnya KM.Sinar Bangun yang menelan cukup banyak korban, sampai saat ini belum ada yang secara terbuka baik dari pimpinan instansi pemerintah terkait maupun dari pihak pengusaha pengoperasian kapal penumpang naas tersebut berani menyatakan bertanggungjawab baik secara moral apalagi secara hukum. Padahal bila dirujuk aturan hukum yang ada jelas peristiwa tersebut tidak akan terjadi jika seluruh instansi pemerintah terkait melaksanakan tugas dan kewajiban mereka secara benar dalam membina, mengawasi dan melayani seluruh kapal-kapal penumpang yang melakukan kegiatan angkutan penumpang di kawasan Danau Toba. Sangat tidak adil bila dalam musibah KM Sinar Bangun hanya ditimpakan kepada Nakhoda Kapal sendiri. Sementara tidak ada pertanggungjawaban hukum bagi para pimpinan instansi pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir bahkan kepala daerah yang tidak melaksanakan kewajibannya secara benar sehingga KM Sinar Bangun dapat beroperasi secara serampangan, yang diduga mengangkut penumpang jauh melebihi kapasitas daya angkut, tanpa menggunakan dokumen menifes kapal sebagai dokumen wajib yang harus dimiliki kapal sebelum mendapat izin berlayar untuk mengangkut penumpang; tanpa mempertanggungkan penumpang dengan Asuransi Wajib Kecelakaan yang diatur dalam undang-undang.

Pemerintah pusat harus berani meminta pertanggungjawaban hukum dari para pimpinan instansi yang tidak menjalankan kewajiban hukumnya tersebut yang mengakibatkan kematian orang lain dalam hal ini para penumpang yang menjadi korban tragedi tersebut. Pemerintah terutama Prsiden tidak cukup

hanya menyampaikan ucapan duka cita dan menjamin santunan kepada keluarga korban yang meninggal dan biaya perobatan kepada korban yang dirawat di rumah sakit, tapi bagaimana tindakan tegas kepada para aparat dan pimpinan instansi yang melalaikan kewajiban hukumnya. Seharusnya pemerintah dan masyarakat (publik) juga jangan hanya melihat kejadian tersebut hanya sebagai musibah biasa yang harus diterima secara ikhlas. Bila melihat tragedi KM Sinar Bangun patut diduga bahwa peristiwa naas tersebut terjadi disebabkan factor “*human error*” yang tidak hanya dilakukan oleh Nakhoda dan anak buahnya, tetapi juga “*human error*” yang dilakukan oleh para pimpinan instansi pemerintah terkait yang seharusnya mereka juga harus dimintai pertanggungjawaban oleh pemerintah maka kelalaian-kelalaian seperti ini akan terus berulang di kawasan Danau Toba atau di daerah lain yang ada di wilayah Indonesia.

Namun, mengenai kerugian yang timbul akibat:

- b. Keadaan memaksa (*force majeure*);
- c. Cacat pada penumpang atau barang itu sendiri; dan
- d. Kesalahan/kelalaian penumpang atau pengirim.

Pembatasan atau pembebasan tanggung jawab pengangkut, baik yang ditentukan dalam undang-undang. Pengangkutan maupun perjanjian pengangkutan disebut eksonerasi (pembatasan atau pembebasan tanggung jawab). Namun, berbeda halnya dengan penumpang yang tidak memiliki tiket atau penumpang gelap. Hal tersebut jelas menyatakan bahwa penumpang tersebut naik ke atas kapal dan ikut berlayar dengan cara ilegal. Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Selama perjalanan kapal, nahkoda

dapat mengambil tindakan terhadap setiap orang yang secara tidak sah berada di atas kapal. Nahkoda mengambil tindakan apabila orang dan/atau yang ada di dalam kapal akan membahayakan keselamatan kapal dan awak kapal. Tindakan tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tindakan itu, antara lain, terhadap orang yang tidak memiliki karcis, padahal dia bukan pelayar (awak kapal), melainkan sebagai penumpang gelap, pencopet, ataupun pencuri barang muatan. Nahkoda berwenang mengambil tindakan memaksa yang bersangkutan membayar biaya pengangkutan atau menurunkannya di pelabuhan terdekat. Jika dia membangkang atau melawan, nahkoda dapat memasukkannya dalam sel di kapal. Tindakan ini dilakukan untuk keselamatan, keamanan, dan ketertiban di atas kapal.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kabupaten Samosir, tentang apakah semua penumpang yang menaiki kapal penyeberangan di Danau Toba terlebih dahulu harus membeli tiket, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa semua penumpang yang akan menaiki kapal penyeberangan di Danau Toba ini haruslah terlebih dahulu membeli tiket, karena apabila bagi penumpang yang tidak membeli tiket namun kedatangan menaiki kapal maka akan dikenakan beberapa tindakan terhadapnya, diantaranya yaitu¹⁰⁹:

- a. Diturunkan pada pelabuhan terdekat
- b. Disuruh membayar atau disita barang bawaannya
- c. Dipekerjakan sampai pelabuhan tujuan

¹⁰⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

d. Dimasukkan ke dalam sel

Penulis juga menanyakan hal yang sama dengan Bapak Nurdin Siahaan tentang apakah semua penumpang yang menaiki kapal terlebih dahulu harus membeli tiket atau karcis, menurut keterangan kepala dinas Perhubungan Kabupaten Samosir menyatakan bahwa penumpang diwajibkan membeli tiket terlebih dahulu barulah dapat menaiki kapal penyeberangan.¹¹⁰

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak/Ibu dalam menggunakan jasa penyeberangan kapal di Danau Toba ini terlebih dahulu membeli tiket. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.2
Jawaban Responden dalam menggunakan jasa penyeberangan kapal di Danau Toba ini terlebih dahulu membeli tiket

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	-	- %
2	Tidak	16	100%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab tidak pernah membeli tiket dalam menggunakan jasa penyeberangan kapal di Danau Toba.

Berdasarkan investigasi penulis dilapangan, ternyata seluruh penumpang yang ingin menaiki kapal penyeberangan di Danau Toba, tidaklah memiliki tiket penumpang, hal itu terjadi karena sudah menjadi kebiasaan para penumpang yang

¹¹⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

menaiki kapal penyeberangan di Danau Toba, para konsumen pengguna jasa transportasi penyeberangan Danau Toba ini cukup hanya membayar ongkos atau biaya penyeberangan kepada kernet yang bertugas didalam kapal ketika kapal sudah berlayar.

Menurut keterangan yang disampaikan oleh Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, bahwa semua penumpang yang menaiki kapal terlebih dahulu harus membeli tiket atau karcis, namun kenyataanya yang terjadi dilapangan tidaklah demikian, para penumpang cukup hanya membayar ongkos atau tarif angkut kepada kernek kapal yang memungut ongkos kepada para penumpang yang naik kapal.¹¹¹

Hal inilah sebenarnya yang membuat kapal penyeberangan di Danau Toba melebihi muatan kapal, karena para penumpang tidak menggunakan tiket, karena ketika penumpang menggunakan tiket maka pihak ASDP Penyeberangan Kapal di Danau Toba akan menjual tiket sesuai dengan kapasitas penumpang dalam kapal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang apakah jumlah tempat duduk yang didalam kapal sama banyaknya dengan jumlah penumpang yang akan menaiki kapal, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa jumlah penumpang haruslah sesuai dengan jumlah tempat duduk karena kalau tidak kapal akan melebihi muatan dan akan berakibat fatal terhadap keselamatan penumpang.¹¹²

¹¹¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

¹¹² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir juga menyatakan jumlah penumpang haruslah sesuai dengan jumlah tempat duduk tidak boleh melebihi kapasitas jumlah tempat duduk karena dikhawatirkan akan membuat beban kapal menjadi tidak maksimal, dan inilah penyebab kapal tenggelam.¹¹³ Lebih lanjut Golva Frans Putra menyatakan keselamatan penumpang menjadi hal utama dalam pelayaran pengangkutan kapal penyeberangan Danau Toba. Karena bagaimanapun melihat peristiwa tenggelamnya kapal Sinar Bangun menjadi kesalahan terbesar dunia pelayaran khususnya di Danau Toba, untuk itu para pemilik kapal harus menaikkan jumlah penumpang sesuai dengan jumlah kapasitas tempat duduk.¹¹⁴

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah jumlah kursi penumpang sepadan dengan jumlah penumpang yang naik kapal. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.3
Jawaban Responden jumlah kursi penumpang sepadan dengan jumlah penumpang yang naik kapal

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	-	-%
2	Tidak	16	100%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

¹¹³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

¹¹⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab bahwa jumlah kursi penumpang tidak sepadan dengan jumlah penumpang yang naik kapal.

Tanggungjawab pemerintah dalam penyelenggaraan penyeberangan Kapal di Danau Toba harus diwujudkan. Memang miris ketika membicarakan tenggelamnya KM Sinar Bangun di Perairan Danau Toba yang mengangkut puluhan bahkan ratusan penumpang dan sejumlah sepeda motor dari Pelabuhan Simanindo Kabupaten Samosir menuju Pelabuhan Tigaras Kabupaten Simalungun, yang terjadi pada hari Senin 18 Juni 2018 sore sekitar 17.30 yang diiringi dengan cuaca yang buruk telah menelan korban jiwa dan harta benda. Tentunya semua pihak menyampaikan turut berduka cita yang mendalam atas musibah yang menimpa para korban dan memberikan dorongan semangat kepada para keluarga korban untuk tetap berdoa serta memohon kepada Yang Maha Kuasa untuk dapat segera menemukan keluarganya dalam keadaan selamat.

Musibah-musibah seperti ini sebenarnya sudah berulang kali terjadi di dunia transportasi khususnya angkutan moda transportasi danau, sungai dan penyeberangan. Khusus kecelakaan Kapal Motor Penumpang (KMP) di kawasan Danau Toba sebenarnya sudah pernah terjadi antara lain musibah tenggelamnya KMP Peldatari I yang terjadi pada Senin 14 Juli 1997 sekitar pukul 01.30 Wib dini hari yang mengangkut sekitar 200 penumpang dalam pelayaran dari Pelabuhan Tigaraja Parapat, menuju Tomok, Pulau Samosir. Tragedi KMP Peldatari I juga telah menelan korban meninggal 83 orang, dan 85 orang berhasil diselamatkan dan puluhan lainnya tidak ditemukan. Sebelumnya juga beberapa

kecelakaan pelayaran di Danau Toba pernah terjadi seperti tahun 1955 terjadinya tabrakan dua kapal yang menelan korban jiwa 56 orang dan tenggelannya KMP yang mengangkut pelajar tahun 1986 yang menelan korban jiwa 4 orang meninggal, serta tragedi tenggelamnya kapal penyeberangan Tahun 1987 yang menelan korban jiwa 23 orang meninggal dunia.

Seperti yang dijelaskan Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kabupaten Samosir, beliau memaparkan bahwasanya budaya dan ketidakpahaman penumpang yang masih rendah menyebabkan penumpang tersebut tidak menikmati fasilitas yang sudah disediakan dan dari ketidakpahaman penumpang ini pula pada pelabuhan Simanindo.¹¹⁵ Selain ketidakpahaman penumpang yang masih rendah, bapak Rinhad Sitanggang juga menjelaskan bahwa yang menjadi penyebab over kapasitasnya muatan kapal dikarenakan melonjaknya jumlah penumpang sedangkan kapal sedikit yang berlayar, hal tersebut terjadi pada hari-hari libur keagamaan. Hal tersebut pula dibenarkan oleh bapak Golva selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo. Beliau menjelaskan salah satu penyebab over kapasitasnya penumpang dikarenakan adanya hari libur keagamaan, sehingga membuat banyak orang yang berkunjung ke Danau Toba.¹¹⁶

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak/Ibu sering menjumpai kapal yang penumpangnya melebihi kapasitas muatan kapal. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

¹¹⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggan selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

¹¹⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

Tabel III.4
Jawaban Responden sering menjumpai kapal yang penumpangnya melebihi kapasitas muatan kapal

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	9	56%
2	Tidak	7	44%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 9 orang Responden menjawab sering menjumpai kapal yang penumpangnya melebihi kapasitas muatan kapal, sementara 7 orang responden lainnya menjawab tidak sering menjumpai kapal yang penumpangnya melebihi kapasitas muatan kapal.

Dari berbagai rangkaian musibah yang terjadi sebelumnya menimpa pelayaran penyeberangan dengan menggunakan KMP yang ada di Danau Toba seharusnya menjadi pelajaran berharga bagi jajaran Pemerintah terkait seperti Kementerian Perhubungan, Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, Dinas Perhubungan Kabupaten yang ada di Kawasan Danau Toba, PT. ASDP, Perusahaan Penyedia Jasa Angkutan penyeberangan danau yang mengoperasikan KMP-KMP yang beroperasi di kawasan Danau Toba, sehingga tragedi KM Sinar Bangun tidak perlu terjadi. Namun nyatanya tragedi-tragedi yang memilukan tersebut dilupakan begitu saja tanpa menjadikannya sebagai pelajaran berharga untuk koreksi dan perbaikan serta pembenahan layanan jasa angkutan penumpang kapal motor di kawasan Danau sesuai aturan perundangundangan. Hal mendasar yang harus dipenuhi pihak penyedia jasa angkutan penumpang (pengusaha) di perairan adalah menyangkut keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang

yang diangkut sejak naik ke dalam kapal dan diangkut kapal dari pelabuhan pemberangkatan sampai tiba di pelabuhan tujuan.

Selanjutnya penulis juga menanyakan, apakah penumpang diberikan life jacket/ jaket keselamatan sewaktu menaiki kapal melihat jumlah penumpang yang banyak dan melebihi muatan, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa semua penumpang diberikan life jacket/ jaket keselamatan kepada setiap penumpang yang menaiki kapal, namun persoalan melebihi muatan menurut beliau, nahkoda kapal dipastikan akan membatasi penumpang yang masuk, karena sudah pernah trauma dengan kejadian kapal Sinar Bangun yang tenggelam di Tahun 2018 silam yang dikarenakan melebihi muatan.¹¹⁷

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak/Ibu dalam menggunakan kapal penyeberangan selalu diberikan jaket keselamatan oleh petugas pelabuhan. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.5
Jawaban Responden dalam menggunakan kapal penyeberangan selalu diberikan jaket keselamatan oleh petugas pelabuhan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	-	-%
2	Tidak	16	100%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

¹¹⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab dalam menggunakan kapal penyeberangan tidak pernah diberikan jaket keselamatan oleh petugas pelabuhan.

Keterangan yang sama juga diberikan oleh Bapak Golva Frans Putra, bahwa setiap penumpang semenjak kejadian tenggelamnya kapal motor Sinar Bangun pada tahun 2018 silam, pihak ASDP Pelabuhan Simanindo Kabupaten Samosir melakukan pemantauan ketat terhadap para penumpang, pihak pemilik kapal harus memastikan kepada setiap penumpang harus menggunakan jaket keselamatan, dan itu harus dikenakan kepada penumpang yang akan diseberangkan ke pelabuhan Tiga Ras, begitu juga dari pelabuhan Tomok ke pelabuhan Aji Bata Parapat.¹¹⁸

Dari keterangan diatas, berdasarkan investigasi penulis dilaporkan bahwa ketika terjadi lonjakan penumpang pada hari-hari besar keagamaan maka jumlah penumpang tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang tersedia di dalam kapal, penumpang juga ada yang berdiri dan ini menandakan bahwa kapal penyeberangan sering mengalami kelebihan muatan pada saat terjadi lonjakan penumpang pada hari-hari besar keagamaan.

Penulis juga bertanya kepada penulis tentang, apakah kapal penyeberangan ini juga digunakan untuk menyeberangkan kendaraan bermotor roda dua milik penumpang, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa penumpang memang menaikkan motornya ke kapal penyeberangan Danau Toba, karena kebanyakan para penumpang apabila berlibur ke Danau Toba

¹¹⁸ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

cendrung menggunakan sepeda motor untuk berlibur, daripada menggunakan kendaraan umum.¹¹⁹

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah Bapak/Ibu dalam menggunakan kapal penyeberangan selalu membawa kendaraannya ikut serta kedalam kapal. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.6
Jawaban Responden dalam menggunakan kapal penyeberangan selalu membawa kendaraannya ikut serta kedalam kapal

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Iya	16	100%
2	Tidak	-	-%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab dalam menggunakan kapal penyeberangan selalu membawa kendaraannya ikut serta kedalam kapal.

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir juga menyatakan bahwa para penumpang memang menaikkan sepeda motornya ke kapal penyeberangan Danau Toba dan itu tidak dilarang sama sekali, namun alangkah baiknya para penumpang yang menggunakan sepeda motor untuk berwisata ke Danau Toba alangkah lebih tepat menggunakan Kapal Feri atau Roro, supaya tidak menjadi tambahan beban bagi Kapal Motor. Penumpang lebih cendrung menaikkan

¹¹⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

Motornya ke Kapal Motor penyeberangan Danau Toba, ketimbang ke kapal Feri, hal ini dikarenakan harga tiket lebih murah dari kapal Feri atau Roro.¹²⁰

Setiap pengadaan, pembangunan, dan pengerjaan kapal, termasuk perlengkapannya, serta pengoprasian kapal di perairan Indonesia harus memenuhi persyaratan keselamatan kapal. Persyaratan keselamatan kapal dimaksud meliputi material, konstruksi, bangunan, permesinan dan perlistrikan, stabilitas, tata susunan serta alat penolong dan radio, serta elektronika kapal. Sebelum pembangunan dan pengerjaan kapal termasuk perlengkapannya, pemilik atau galangan kapal wajib membuat perhitungan dan gambar rancang bangun serta data kelengkapannya. Pembangunan atau pengerjaan kapal yang merupakan perombakan harus sesuai dengan gambar rancang bangun dan data yang telah mendapat pengesahan dari menteri yang berwenang.

Setiap kapal yang akan berangkat berlayar harus dipastikan bahwa kapal itu sehat, dan tidak mengalami gangguan seperti mesinnya beramasah. Dasar hukum penyelenggaraan pelayaran baik di laut, danau, sungai dan penyeberangan telah diatur dalam Undang-undang nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang menegaskan bahwa keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhanan, dan lingkungan maritim. Berdasarkan hasil wawancara penulis Bapak Rihad Sitanggang, tentang apakah sebelum berangkat kapal terlebih dahulu dilakukan pengecekan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, dari hasil wawancara penulis tersebut dikatakan bahwa hal itu harus dilakukan karena

¹²⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

terkait dengan keselamatan penumpang dalam pelayaran, maka faktor utama yang mutlak harus diperhatikan adalah kelayakan kapal yang dioperasikan, karena ketika kapal penyeberangan tidak layak, maka akan dikhawatirkan terjadi kecelakaan fatal di Danau Toba dan akan berdampak bagi keselamatan penumpang didalam kapal.

Berdasarkan kuesioner yang penulis edarkan kepada responden tentang apakah sudah ada tanggungjawab dari pengguna kapal penyeberangan Danau Toba terhadap penumpang. Untuk itu jawaban responden dapat kita lihat dibawah ini:

Tabel III.7
Jawaban Responden ada tanggungjawab dari pengguna kapal penyeberangan Danau Toba terhadap penumpang

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ada	-	-%
2	Tidak ada	16	100%
		16	100 %

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Responden menjawab tidak ada tanggungjawab dari pengguna kapal penyeberangan Danau Toba terhadap penumpang yang menaiki kapal.

Menurut penjelasan Bapak Rinhad Sitanggang bahwa kelayakan kapal yang dioperasikan harus laik secara teknis dan layak secara juridis. Kelayakan secara teknis menyangkut apakah secara fisik kapal telah sesuai dan memenuhi syarat untuk digunakan mengangkut penumpang, seperti pengadaan, pembangunan dan pengerjaan kapal serta penyiapan perlengkapan kapal telah

memenuhi persyaratan standar yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.¹²¹ Apakah dalam pembangunan kapal telah lolos melalui pengujian. Apakah dalam pengoperasian kapal telah dilakukan pemeriksaan dan pengujian secara berkala guna memastikan bahwa kondisi kapal menyangkut secara fisik laik untuk digunakan dalam berlayar. Apakah kapal telah memenuhi persyaratan pendukung keselamatan berlayar seperti navigasi, radio, perlistrikan, pelampung dan alat bantu lainnya. Apakah dalam pengoperasian kapal telah diawasi Nakhoda dan Anak Buah Kapal (ABK) yang terlatih/terampil sesuai standar yang ditentukan aturan. Selain itu apakah kapal yang dioperasikan juga telah memenuhi syarat juridis untuk berlayar mengangkut penumpang, seperti izin berlayar dari otoritas pelabuhan pemberangkatan. Apakah semua penumpang yang diangkut telah terdaftar secara benar dalam dokumen manifes kapal. Apakah semua penumpang telah dipertanggungjawabkan dalam asuransi wajib kecelakaan. Apakah jumlah penumpang dan barang yang diangkut sesuai dengan kapasitas daya angkut kapal yang diizinkan. Bila beberapa persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka secara hukum kegiatan pelayaran tidak dibenarkan untuk dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis Bapak Nurdin Siahaan, apakah kapal-kapal yang akan beroperasi di Danau Toba terlebih dahulu dicek keberadaannya, dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa semua kapal tanpa terkecuali harus melakukan pengecekan rutin sekali seminggu, karena kalau

¹²¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

kapal penyeberangan tersebut tidak sehat maka akan mengganggu kelancaran pengangkutan orang dari satu tempat ketempat yang lain.¹²²

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra tentang apakah kriteria kapal yang memenuhi standar keselamatan penumpang, dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa Kapal yang dinyatakan memenuhi persyaratan keselamatan, maka kapal tersebut akan diberi sertifikat keselamatan oleh Menteri Perhubungan. Sertifikat keselamatan kapal terdiri atas¹²³:

- 1) Sertifikat keselamatan kapal penumpang
- 2) Sertifikat keselamatan kapal barang
- 3) Sertifikat kelaikan dan pengawasan kapal penangkap ikan Keselamatan kapal ditemukan melalui pemeriksaan dan pengujian.

Terhadap kapal yang telah memperoleh sertifikat yang dimaksud dilakukan pemilikan secara terus-menerus sampai kapal tidak digunakan lagi. Pemeriksaan dan pengujian serta pemilikan yang dimaksud wajib dilakukan oleh pejabat pemerintah yang diberi wewenang dan menilai kompetensi. Kapal yang telah memenuhi persyaratan keselamatan kapal disebut laik laut (*seaworthy*). Arti penting sertifikat laik laut bagi nahkoda adalah jaminan keselamatan kapal, sedangkan bagi pemilik (pengangkut) adalah dasar untuk memperlancar proses pengasuransian kapal (*casco Insurance*). Nahkoda dan/atau anak buah kapal harus memberitahukan kepada pejabat Pemeriksa Keselamatan Kapal apabila

¹²² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

¹²³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

mengetahui bahwa kondisi kapal atau bagian dari kapalnya dinilai tidak memenuhi persyaratan keselamatan kapal. Pemilik, operator kapal, dan nahkoda wajib membantu pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian, dan untuk menyatakan kelayakan suatu kapal, negara maritim pada umumnya mempunyai Badan Klasifikasi yang mengawasi kekuatan dan kelaikan kapal yang akan diasuransikan. Badan Klasifikasi adalah badan yang mengawasi kapal niaga agar dalam konstruksi dan operasinya dapat memenuhi syarat dan standar kelaikan laut dan keamanan kapal niaga bagi kepentingan perdagangan, asuransi, dan penjaminan utang. Kapal harus disurvei secara berkala atau sesuai dengan jenjang waktu yang ditetapkan, biasanya setiap tahun (*annual survey*). Survei tersebut dilakukan pada saat kapal sedang dibangun (*building survey*) dan saat kapal sedang beroperasi (*intermediate survey*). Hal ini dapat dilakukan ketika kapal mengapung di air dan pada waktu naik dok/galangan (*docking survey*).

Menurut ketentuan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, kapal yang disediakan oleh pengangkut harus memenuhi syarat keselamatan (layak laut) agar dapat sampai ditempat tujuan dengan selamat. Kapal digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan laut harus memenuhi syarat keselamatan kapal. Sebagaimana Pasal 124 menyatakan bahwa :

- (1) Setiap pengadaan, pembangunan, dan pengerjaan kapal termasuk perlengkapannya serta pengoperasian kapal di perairan Indonesia harus memenuhi persyaratan keselamatan kapal.
- (2) Persyaratan keselamatan kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: a. material; b. konstruksi; c. bangunan; d. permesinan dan

perlistrikan; e. stabilitas; f. tata susunan serta perlengkapan termasuk perlengkapan alat penolong dan radio; dan g. elektronika kapal.

Syarat keselamatan kapal tersebut ditentukan melalui pemeriksaan dan pengujian, yang dibuktikan dengan sertifikat keselamatan kapal yang disebut layak laut seaworthiness. Kemudian dalam Pasal 126 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, menyatakan bahwa

- 1) Kapal yang dinyatakan memenuhi persyaratan keselamatan kapal diberi sertifikat keselamatan oleh Menteri.
- 2) Sertifikat keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. sertifikat keselamatan kapal penumpang; b. sertifikat keselamatan kapal barang; dan c. sertifikat kelaikan dan pengawakan kapal penangkap ikan.
- 3) Keselamatan kapal ditentukan melalui pemeriksaan dan pengujian.
- 4) Terhadap kapal yang telah memperoleh sertifikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan penilikan secara terus-menerus sampai kapal tidak digunakan lagi.
- 5) Pemeriksaan dan pengujian serta penilikan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) wajib dilakukan oleh pejabat pemerintah yang diberi wewenang dan memiliki kompetensi.

Selain itu Pasal 129 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 menyatakan bahwa :

- 1) Kapal berdasarkan jenis dan ukuran tertentu wajib diklasifikasikan pada badan klasifikasi untuk keperluan persyaratan keselamatan kapal.

- 2) Badan klasifikasi nasional atau badan klasifikasi asing yang diakui dapat ditunjuk melaksanakan pemeriksaan dan pengujian terhadap kapal untuk memenuhi persyaratan keselamatan kapal.
- 3) Pengakuan dan penunjukan badan klasifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Menteri.
- 4) Badan klasifikasi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib melaporkan kegiatannya kepada Menteri.

Penumpang yang sudah memiliki karcis dapat naik ke kapal dan barang yang akan diangkut ke dalam kapal. Untuk keberangkatan kapal, nahkoda mengurus dan harus memperoleh izin berlayar dari syahbandar pelabuhan setempat. Izin berlayar dikabulkan oleh syahbandar setelah nahkoda memenuhi semua persyaratan administratif dan kelayaklautan kapal.

Selanjutnya di pertegas dalam Pasal 3 yang menyatakan bahwa (1) Fungsi pengaturan dan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a dilaksanakan oleh penyelenggara pelabuhan. (2) Penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. Otoritas Pelabuhan atau Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial ; dan b. Unit Penyelenggara Pelabuhan pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial (3) Penyelenggara pelabuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat membawahi 1 (satu) atau beberapa pelabuhan.

Perusahaan pengangkutan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang bawaan yang diangkutnya sejak saat dia

naik ke kapal sampai saat turun dari kapal. Perusahaan pengangkutan juga bertanggung jawab terhadap muatan kapal sesuai dengan jenis dan jumlah yang dinyatakan dalam dokumen muatan dan/atau kontrak pengangkutan yang disepakati. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 dapat timbul sebagai akibat pengoperasian kapal berupa:

- a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- c. Keterlambatan pengangkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut; atau
- d. Kerugian pihak ketiga.

Jika dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud pada butir a-d bukan disebabkan oleh kesalahannya, perusahaan pengangkutan di perairan dapat dibebaskan sebagian atau seluruh tanggung jawabnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pengangkut bertanggung jawab terhadap segala perbuatan mereka yang dipekerjakan untuk kepentingan pengangkutan dan terhadap segala alat yang digunakan pada pengangkutan.

B. Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peristiwa tenggelamnya KM Sinar Bangun di Perairan Danau Toba, Badan Pelaksana Otoritas Danau Toba (BPODT) berencana melakukan sosialisasikan kepada wisatawan, agar menggunakan kapal penyeberangan yang memenuhi standar operasi prosedur (SOP) pelayaran. Proses penataan transportasi penyeberangan di Danau Toba masih terus dilakukan. Terkait hal ini, Dinas

Perhubungan Kabupaten Samosir pun sudah melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, agar tercipta perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi danau ini.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, tentang apakah yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir terkait perbaikan manajemen transportasi penyeberangan kapal di Danau Toba, dalam hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa pihaknya akan melakukan berbagai upaya dalam hal penataan transportasi penyeberangan kapal di Danau Toba dan saat ini kami juga bekerja sama dengan TNI dan Polri untuk mendidik 100-150 warga yang akan kita rekrut sebagai petugas pelabuhan yang akan diperkerjakan sebagai petugas pelabuhan yang ada di Danau Toba ini.¹²⁴

Hal yang senada juga disampaikan oleh Bapak Rihad Sitanggang, bahwa berbagai upaya sedang kita lakukan dan harapannya manajemen terhadap penyelenggaraan transportasi penyeberangan kapal di Danau Toba ini bisa berjalan dengan baik, dan para wisatawan baik mancanegara maupun lokal merasa aman dalam menggunakan modal transportasi kapal untuk menyeberang dari satu tempat ke tempat yang lain.¹²⁵

Menurut Bapak Golva Frans Putra bahwa saat ini pihaknya telah melakukan reformasi total terhadap angkutan sungai dan danau. Fungsi-fungsi dari pelabuhan harus bisa beroperasi dengan baik. Pihaknya juga berharap

¹²⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

¹²⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

pelaksanaan fungsi-fungsi dari otoritas pelabuhan dapat dipatuhi oleh warga sekitar. Oleh karena itu, saat ini Dinas Perhubungan sudah berkoordinasi dengan semua dinas untuk menempuh kesepakatan ini.¹²⁶

Saat ini status pengelolaan modal transportasi danau di Kabupaten Samosir adalah kewenangan dari pemerintah daerah Kabupaten Samosir sesuai dengan amanat otonomi daerah. Fungsi-fungsi pelabuhan juga harus disadari oleh warga, oleh karenanya saat ini Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir bekerja dengan giat untuk mewujudkan sarana penyelenggaraan transportasi danau yang aman bagi para pengunjung Danau Toba.

Bapak Nurdin Siahaan juga menjelaskan bahwa semua harus sadar mengenai pentingnya keselamatan dalam menggunakan angkutan penyeberangan danau, dan oleh karenanya, Dinas Perhubungan selaku pelaksana tugas dari Pemerintah Kabupaten Samosir mengingatkan agar tertib dalam menggunakan transportasi Danau ini¹²⁷. Hal itu harus dilakukan oleh para penumpang, agar keselamatan dalam menggunakan transportasi penyeberangan danau dapat terwujud dengan baik. Para penumpang juga dapat bertindak sebagai pemantau untuk menegur pemilik kapal yang menaikkan penumpangnya melebihi muatan, artinya demi keselamatan bersama dan itu adalah hal yang utama, maka dari itu Dinas Perhubungan sudah melakukan *rampcheck* terhadap kapal dan keharusan

¹²⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

¹²⁷ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

penumpang menggunakan *life jacket* dan ini sudah berlangsung samapi dengan saat ini.¹²⁸

Berdasarkan Pasal 9 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyatakan bahwa

- (1) Kegiatan angkutan laut dalam negeri disusun dan dilaksanakan secara terpadu, baik intra-maupun antarmoda yang merupakan satu kesatuan sistem transportasi nasional.
- (2) Kegiatan angkutan laut dalam negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan trayek tetap dan teratur (liner) serta dapat dilengkapi dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur.
- (3) Kegiatan angkutan laut dalam negeri yang melayani trayek tetap dan teratur dilakukan dalam jaringan trayek.
- (4) Jaringan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri disusun dengan memperhatikan:
 - a. Pengembangan pusat industri, perdagangan, dan pariwisata;
 - b. Pengembangan wilayah dan/atau daerah;
 - c. Rencana umum tata ruang;
 - d. Keterpaduan intra-dan antarmoda transportasi; dan
 - e. Perwujudan Wawasan Nusantara.
- (5) Penyusunan jaringan trayek tetap dan teratur sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan bersama oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan

¹²⁸Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

asosiasi perusahaan angkutan laut nasional dengan memperhatikan masukan asosiasi pengguna jasa angkutan laut.

(6) Jaringan trayek tetap dan teratur sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan oleh Menteri.

(7) Pengoperasian kapal pada jaringan trayek tetap dan teratur sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan oleh perusahaan angkutan laut nasional dengan mempertimbangkan:

- a. Kelayakan kapal;
- b. Menggunakan kapal berbendera Indonesia dan diawaki oleh warga negara Indonesia;
- c. Keseimbangan permintaan dan tersedianya ruangan;
- d. Kondisi alur dan fasilitas pelabuhan yang disinggahi; dan
- e. Tipe dan ukuran kapal sesuai dengan kebutuhan.

(8) Pengoperasian kapal pada trayek tidak tetap dan tidak teratur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh perusahaan angkutan laut nasional dan wajib dilaporkan kepada Pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo pada Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, bahwa kendala perlindungan konsumen terhadap pengguna Transportasi Danau diantaranya terjadi pada pihak pengelola pelabuhan dan pihak pengelola kapal. Melonjaknya jumlah penumpang pada saat hari-hari libur keagamaan membuat banyak pengunjung yang datang ke Danau Toba dan ingin melihat pemandangan di daerah Danau Toba, sementara itu penyeberangan penumpang

juga harus dilakukan, maka dari itu pihak pengelola kapal tetap mengangkut penumpang yang melebihi kapasitasnya, padahal kondisi kapal tidak memungkinkan sehingga terjadilah kecelakaan kapal seperti peristiwa naas di tahun 2018 yang silam.¹²⁹

Menurut keterangan dari Bapak Rihad Sitanggang, bahwa setiap kapal yang membawa penumpang untuk menyeberang di danau Toba, sebenarnya sudah memiliki trayeknya masing-masing, dan teratur dan juga sudah memiliki jadwal yang pasti. Untuk penentuan jadwal kapal akan sandar dan berangkat pada pelabuhan Simanindo, pelabuhan Tiga Ras, pelabuhan Aji Bata dan pelabuhan Tomok pihak Otoritas Pelabuhan akan berkoordinasi dengan beberapa pihak, dan salah satunya adalah pihak pengangkut.¹³⁰

Sementara itu menurut Bapak Golva Frans Putra kadang kala tidak sesuai dengan apa yang semestinya dijadwalkan dan bahwa untuk keberangkatan kapal, pihak pengelola kapal sangat memungkinkan untuk berangkat tepat waktu. Namun untuk kedatangan kapal sangat sulit dilakukan dikarenakan oleh beberapa faktor, yang mana salah satu faktor tersebut ialah faktor cuaca buruk dan faktor minimnya penumpang.¹³¹

Pihak Pelabuhan Pos Simanindo mengakui bahwa faktor cuaca sangat mempengaruhi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal. Beliau menjelaskan bahwasanya cuaca yang baik akan memperlancar perjalanan kapal dari pelabuhan

¹²⁹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

¹³⁰ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

¹³¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

keberangkatan ke pelabuhan tujuan dan kondisi cuaca buruk akan menghambat perjalanan kapal, karena nahkoda akan penuh dengan kehati-hatian dalam mengoperasikan kapal pada kondisi cuaca buruk. Hal itulah yang terjadi pada Kapal Motor Sinar Bangun, dimana karena cuaca buruk Nahkoda Kapal sulit untuk mengoperasikan kapal ditambah lagi jumlah penumpang yang melebihi kapasitas normal.¹³²

Senada dengan itu, Bapak Rinhad Sitanggang juga menjelaskan bahwasanya faktor yang mempengaruhi kedatangan dan keberangkatan yaitu faktor teknis dan nonteknis. Faktor teknis misalnya, peralatan kapal tiba-tiba mengalami gangguan pada saat kapal sedang berlayar. Walaupun pada saat dipelabuhan keberangkatan pengecekan kondisi peralatan kapal aman. Selain itu, faktor non-teknis seperti kondisi cuaca buruk. Kondisi cuaca buruk akan sangat mempengaruhi lajur dan pengoperasian kapal. Untuk tindakan penyelamatan, nahkoda selaku pemimpin kapal berhak menyimpang dari rute yang telah ditetapkan dan mengambil tindakan yang diperlukan.¹³³

Tugas nahkoda adalah membawa kapal dari tempat pemberangkatan ke tempat tujuan dengan selamat. Dalam hal dijumpai keadaan yang mungkin membahayakan keselamatan berlayar, nahkoda dapat menyimpang dari rute dan/atau garis haluan yang telah ditetapkan walaupun tindakan tersebut akan menambah biaya operasional dan lama perjalanan. Karena nahkoda bertindak atas

¹³² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

¹³³ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggang selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

nama pengangkut, semua biaya yang timbul dari tindakan penyelamatan tersebut menjadi beban tanggung jawab pengangkut.¹³⁴

Menurut pengamatan penulis dilapangan bahwasanya yang menyebabkan kapal yang sebelum layak untuk mengangkut penumpang namun dalam perjalanan tidak layak untuk mengangkut penumpang dikarenakan beberapa faktor teknis dan non teknis. Berdasarkan penjelasan Kepala Pos Pelabuhan Simanindo bahwa untuk keadaan kapal yang mengalami tidak layak berlayar dalam perjalanan, pada umumnya nahkoda akan secepatnya berkoordinasi melalui pemancar radio dengan pihak otoritas pelabuhan terdekat untuk dapat segera dilakukan pertolongan terhadap kapal tersebut. Selain itu nahkoda akan mengambil sikap yang dianggap perlu untuk dapat melakukan tindakan lain yang membuat kapal dapat berjalan normal kembali sembari menunggu pertolongan yang dilakukan oleh pihak Syahbandar.¹³⁵

Jumlah Penumpang dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini ia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. Kemudian, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran telah menjamin hak-hak penumpang untuk mengharuskan

¹³⁴ Hasim Purba, *Op. Cit*, hal. 69

¹³⁵ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Golva Frans Putra, selaku Kepala Pos Pelabuhan Simanindo, pada tanggal 14 Desember 2019

tiap pengangkut hanya boleh mengangkut penumpang sesuai dengan jumlah penerimaan dan kapasitas muatan kapal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kabupaten Samosir bahwa semua kapal yang bersandar di Pelabuhan Simanindo maupun di pelabuhan Tomok adalah kapal yang layak layar, artinya kapal yang memenuhi syarat untuk mengangkut penumpang untuk diseberangkan. Namun selain itu, untuk menghindari gangguan keselamatan dan ketertiban terhadap penumpang dan untuk mengatur kelebihan muatan kapasitas penumpang di atas kapal maka pihak pengelola kapal dan Pihak Pos Pelabuhan harus berkerjasama untuk mengatasinya, dan juga adanya kebiasaan masyarakat daerah tertentu yang selama perjalanan mengharuskannya untuk duduk di luar dan bukan didalam ruangan kapal. Selain itu, ada pula penumpang yang tidak merasa nyaman berada di dalam ruangan tertutup ketika dalam perjalanan, dan ini semua harus segera ditertibkan demi keselamatan para penumpang.¹³⁶

Hal ini pula di dukung oleh beberapa penumpang yang penulis wawancarai, seperti Bapak Sitompul, Bapak Indra, dan Bapak Sihol yang menyatakan bahwa lebih merasa nyaman ketika berada di luar ruangan kapal atau di teras kapal ketika kapal dalam melakukan perjalanan penyeberangan. Lain halnya pernyataan penumpang lainnya, pernyataan penumpang atas nama Melda, dan Golda yang menyatakan bahwa seharusnya petugas kapal atau awak kapal mengarahkan penumpang kedalam ruangan kapal sesuai yang tertera dalam tiket.

¹³⁶ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rihad Sitanggan selaku Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Danau Perairan (ASDP) Kab. Samosir, pada tanggal 10 Desember 2019

Seperti yang pernah dialami oleh saudara Rahmat, bahwa ia pernah menanyakan hal tersebut kepada awak kapal, tetapi awak kapal hanya mengarahkan beliau untuk mencari tempat duduk yang kosong. Berbeda pula dengan saudara Ari, Erwan, Toni, Hendra dan Rudi yang sama sekali bahwa dalam tiket tersebut mencantumkan tempat duduk masing-masing penumpang.

Hal ini pula dapat menjadi suatu kendala yang dapat menyebabkan hambatan dalam melakukan perlindungan terhadap para penumpang. Seperti yang dijelaskan Bapak Nurdin Siahaan yang memaparkan bahwasanya budaya dan ketidakpahaman penumpang yang masih rendah menyebabkan penumpang tersebut tidak menikmati fasilitas yang sudah disediakan dan dari ketidakpahaman penumpang ini pula yang menyebabkan petugas pelabuhan Simanindo angkat tangan melihat sikap ketidakpedulian para penumpang kapal, karena sudah diperingatkan berkali-kali, para penumpang kapal tetap tidak mengindahkannya.¹³⁷

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³⁸ Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transportasi penyeberangan ini merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Negara berupaya memberikan perlindungan terhadap masyarakatnya, namun tanpa disadari masyarakatnya yang tidak patuh

¹³⁷Hasil wawancara penulis dengan Bapak Nurdin Siahaan, selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir, pada tanggal 17 Desember 2019

¹³⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal.54

akan hukum, sama halnya dengan pemilik kapal yang mengangkut penumpang melebihi kapasitasnya.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen tidak dilakukan dalam penumpang selaku konsumen transportasi Danau pada saat melakukan penyeberangan Danau Toba, hal ini dapat dilihat dari penjualan tiket yang berlebihan untuk satu kapal angkutan sehingga membuat kapal mengalami over penumpang dan barang yang diangkut, serta fasilitas keamanan yang terdapat dalam kapal seperti halnya jaket keselamatan/life jacket penumpang tidak mencukupi dengan jumlah kapasitas penumpang yang sudah melebihi kapasitas.
2. Kendala Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Penyeberangan Danau Toba di Pelabuhan Simanindo Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya : tidak bertanggungjawabnya pihak penyelenggara pelabuhan untuk menjual tiket yang melebihi kapasitas, tidak adanya pengecekan rutin terhadap kapal-kapal yang menjadi alat transportasi penyeberangan di Danau Toba, tidak tersedianya life jacket bagi keselamatan penumpang didalam kapal, buruknya manajemen pengelolaan Pelabuhan

penyeberangan yang ada di Danau Toba.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada Bab Pembahasan, adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sesuai dengan permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir melakukan pengawasan dan penindakan terhadap para aktivitas penggunaan transportasi Danau di Kabupaten Samosir
2. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Samosir melakukan pengecekan rutin terhadap kapal-kapal penumpang yang digunakan dalam pengangkutan penumpang di Danau Toba.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012
- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmad Suyudi, *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi laut oleh PT. Pelni Terhadap Penumpang*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2018
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Cet. III. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Djafar Al Bram, *Pengantar Hukum Pengangkutan Laut (Buku I): Pengertian, AsasAsas, Hak Dan Kewajiban Para Pihak*, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, Jakarta, 2011
- Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000

- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pusaka Bangsa, Jakarta, 2005
- H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003
- Lestari Ningrum, *Usaha Perjalanan Wisata Dalam Perspektif Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004
- Mariam Darus Badruzaman, *Mencari Sistem Hukum Benda Nasional*, 2003
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yokyakarta, 2000
- M. Soly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung, Mandar Maju, 1994
- M. Sofyan M Lubis, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Cetakan 1. Pustaka Yustisia, Yogyakarta. 2009
- M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003
- Nurnaningsih Amriani, *MEDIASI: Aternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Penerbit Pantai Rei, 2005
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan*, UMM Pers, Malang, 2007
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2001
- Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH. UII Press, Yogyakarta, 2006

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 2000

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000

Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007

Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010

Wiwoho Soedjono, *Hukum Pertanggunggunaan Laut*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Jurnal

Adnandaka Nurvigya, dkk, *Menelaah Waktu Terjadinya Resiko (Kehilangan / Kerusakan Barang) Dalam Praktik Proses Pengangkutan Laut*, GEMA, THN XXVII/50/Pebruari - Juli 2015

Ahmad Suyudi, *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi laut oleh PT. Pelni Terhadap Penumpang*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2018

Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Periklanan yang Menyesatkan* Jurnal Universitas Sumatera Utara, 2007

Firlingga Fawzi Annor, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Ojek Online (GOJEK) di Yogyakarta*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2016

Larasty Indriany Septianingsih, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Anti Nyamuk Atas Iklan Anti Nyamuk Di Televisi*, Jurnal Hukum, Makassar, 2012

Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport Angkutan Laut, Angkutan Darat dan Angkutan Udara*, Jurnal USU Press, Medan, 2006

D. Kamus

Tim Penyusun, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010

