

**TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP PENGGUNA JASA
ANGKUTAN :STUDI KASUS PT.SUNGAI PINANG TRAVEL**

SKRIPSI

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



OLEH :

Rizki Adha Lisa

NPM : 171010005

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Adha Lisa

NPM : 171010005

Tempat/Tanggal Lahir : Bagan Siapi-api, 21 Maret 1999

Program Studi : Ilmu Hukum

Alamat : Jalan Kecamatan

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengguna
Jasa Angkutan : Studi Kasus PT.Sungai Pinang
Travel

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

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

Pekanbaru, 23 Juli 2022

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
CA9AJX977053407
(Rizki Adha Lisa)



Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Rizki Adha Lisa

171010005

Dengan Judul :

Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengguna Jasa Angkutan : Studi Kasus Pt. Sungai Pinang Travel

Telah Lotos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri, S.H., M.H.



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



FS 671471



No. Reg : 1227/W/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1873684620/30 %

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : RIZKI ADHA LISA

NPM : 171010005

Program Studi : Ilmu Hukum

Pembimbing I : Dr.H. Abd Thalib, S.H.,M.C.L

Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP
PENGUNA JASA ANGKUTAN : STUDI KASUS
PT.SUNGAI PINANG TRAVEL

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF Pembimbing
1	15/04/2022	- Perbaiki Latar belakang - Masukan penelitian terdahulu di tinjauan pustaka	
2	21/06/2022	- Bab 3 dibuat sesuai tanya jawab wawancara - Tambahkan Dokumentasi	
3	28/06/2022	- Perbaiki Analisa pada Bab III	
4	03/07/2022	-Perbaiki Abstrak,sesuaikan dengan kesimpulan dan saran	
5	09/07/2022	- ACC Turnitin dapat dilanjutkan untuk sidang Komprehensif	

Pekanbaru, 23 Juli 2022

Mengetahui :

An. Dekan

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

Wakil Dekan I



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



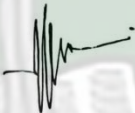
FS 671471

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

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

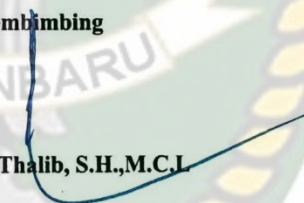
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP PENGGUNA JASA
ANGKUTAN: STUDI KASUS PT.SUNGAI PINANG TRAVEL**

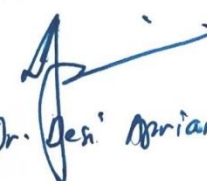

RIZKI ADHA LISA
NPM : 171010005

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Dr.H.Abd Thalib, S.H.,M.C.L

Mengetahui Dekan, / Wakil Dekan II


Dr.M.Musa S.H., M.H / Dr. Des' Aprian², S.H.,M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 181/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L.
NIP/NPK : 89 09 02 142
Pangkat/Jabatan : Pembina / IV/a
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : RIZKI ADHA LISA
NPM : 17 101 0005
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi : Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus Pada Perusahaan PT. Sungai Pinang Travel.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 6 Juni 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

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

ABSTRAK

Banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari satu tempat ketempat lain yang membuat ekspedisi jasa menjadi sangat penting. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama. Melihat perilaku masyarakat tersebut, maka perlu adanya perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan tersebut, agar konsumen juga merasakan tenang dan percaya barang yang dititipkan tersebut dikirim sampai tujuan dan tidak rusak.

Masalah pokok penelitian adalah Bagaimanakah Bentuk Tanggung Jawab Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT. Sungai Pinang Travel dan Apa Faktor Penghambat Bentuk Tanggung Jawab Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum empiris atau sosiologis, dengan observational research, yaitu dengan cara survey atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data

Hasil penelitian ini Bentuk tanggung jawab dalam pengiriman barang Pada Angkutan Travel Di PT. Sungai Pinang adalah belum maksimal dilaksanakan, dikarenakan pihak angkutan travel mengakui bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang, Perusahaan melihat barang tersebut mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka menjadi tanggung jawab pengangkut dan Apa Faktor Penghambat Bentuk Tanggung Jawab Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang, Penyelesaian oleh pihak Angkutan Travel Di PT. Sungai Pinang terhadap keluhan konsumen atas pengiriman barang adalah dimana pihak akan memastikan mengenai barang yang dikirimkan terlebih dahulu dan menghubungi konsumen yang bersangkutan, jika barang rusak akan dipertanggung jawabkan sesuai kemampuan supir, tetapi jika barang mengalami keterlambatan dalam pengirimannya maka pihak angkutan akan membicarakan kepada konsumen mengenai alasan keterlambatan tersebut.

Kata Kunci : Pengiriman Barang, Tanggung jawab, Jasa

ABSTRACT

The number of people who send goods from one place to another makes service expeditions very important. The protection of the rights of senders and recipients as service users in Indonesia has been regulated for a long time. Seeing the behavior of these people, it is necessary to protect consumers who use these transportation services, so that consumers also feel calm and believe that the goods deposited are sent to their destination and are not damaged.

The main problem of the research is how the form of responsibility in the delivery of goods on the transportation of PT. Sungai Pinang Travel and What are the Inhibiting Factors in the Form of Responsibility of the Transportation Party of PT. Sungai Pinang Travel Against Consumer Complaints on the Delivery of Goods.

The method used in this research is empirical or sociological legal research, with observational research, namely by means of a survey or direct observation to the research location using data collection tools.

The results of this study The form of responsibility in the delivery of goods on Travel Transportation at PT. Sungai Pinang is not yet maximally implemented, because the travel transportation party admits that it is responsible for the safety of goods and the security of goods, the company sees the goods suffer losses due to loss, damage or delays in delivery , then it becomes the responsibility of the carrier and what are the inhibiting factors for the form of responsibility of the carrier of PT. Sungai Pinang Travel Against Consumer Complaints on Delivery of Goods, Settlement by the Travel Transportation party at PT. Sungai Pinang against consumer complaints regarding the delivery of goods is where the party will ensure that the goods are sent first and contact the consumer concerned, if the goods are damaged they will be held responsible accordingly. the ability of the driver, but if the goods experience delays in delivery, the transportation party will discuss with the consumer the reason for the delay.

Keywords: Delivery of Goods, Responsibility, Service

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis masih diberikan kekuatan dan keteguhan hati serta kemauan sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan segala keterbatasan dan usaha yang sungguh-sungguh. Kemudian shalawat dan salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman Zahiliyah kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Segala daya upaya dan kesanggupan serta kemampun yang penulis miliki, penulis dapat berusaha menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul “Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang : Studi Kasus Pada PT.Sungai Pinang Travel” adapun maksud dan tujuan penulis melakukan penyusunan skripsi ini, adalah untuk dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, dan lebih penting lagi untuk menyelesaikan Ujian Sarjana Hukum Jurusan Hukum Perdata dalam Program Studi Strata (S1). Selesaiannya Tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan Dosen pembimbing saya dan do’a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya ingin berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H , selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
3. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H , selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis;
4. Bapak Dr. H. Abd Thalib, S.H., M.C.L, selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini yang telah meluangkan waktunya selama proses bimbingan;
5. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Alm. Ramli Harrofie (ayah) dan Sariana (ibu) yang telah mengorbankan tenaga dan materil untuk dapat kuliah di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau demi keberhasilan Skripsi ini;
7. Kak Ilmil Fitria Lisa, Tuko Gustari Lisa, Puja Rahma Lisa yaitu kakak kakak saya yang membantu memberi masukan terhadap skripsi ini;
8. Untuk teman teman Seangkatan yaitu, Alvin, Eldy, Desmi, Zikri yang membantu memberi arahan kepada saya mengenai skripsi ini;
9. Teman-teman saya yaitu, Sandra, Putri, Riri, Suci, Sarah, Kak tika, Shilvie, Reni, Dika, Riah dan Bang Jeri;
10. Dan juga teman saya Robi dan Hafis

Dalam pembuatan Skripsi ini masih jauh dari kata baik dikarenakan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran untuk membangun karya ini. Semoga bermanfaat.



Pekanbaru, 30 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
SERTIFIKAT ORIGINALITAS	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SK PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A.Latar belakang.....	1
B.Perumusan Masalah.....	8
C.Tujuan dan Manfaat.....	9
D.Tinjauan Pustaka.....	10
E.Konsep Operasional.....	18
F.Metode Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN UMUM.....	23
A.Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	23
B.Tinjauan Tentang Pengangkutan Barang.....	47

C.Keadaan Masyarakat Kota Pekanbaru.....	59
--	----

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....60

A. Bagaimanakah Bentuk Tanggung Jawab Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT.Sungai Pinang Travel.....	60
--	----

B. Apa Faktor Penghambat Bentuk Tanggung Jawab Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang.....	85
--	----

BAB IV PENUTUP..... 98

A.Kesimpulan.....	98
-------------------	----

B.Saran.....	99
--------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....100

LAMPIRAN.....	105
---------------	-----

Bab I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pada saat ini ditandai dengan arus globalisasi yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Saat ini tingkat perkembangan ekonomi dunia yang ini ditandai dengan globalisasi disegala bidang dan diiringi oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya persaingan bisnis. Seiring dengan perkembangan zaman dan pola konsumerisme dalam masyarakat, terdapat industri atau bidang yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yaitu perusahaan jasa travel. Perusahaan travel itu sendiri adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan transportasi, akomodasi dan lain-lain.

Banyaknya bisnis modern pada saat ini yang merupakan realitasnya yang sangat kompleks. Banyaknya faktor yang mempengaruhi dan menentukan kegiatan bisnis guna menjelaskan kekhusyukan aspek ini, dalam suatu pendekatan pertama yang dapat dibandingkan dengan aspek-aspek, terutama aspek ekonomi hukum. Sebab, bisnis sebagai kegiatan sosial dapat disoroti sekurang-kurangnya dari tiga sudut pandang yang berbeda tetapi tidak selalu mungkin dipisahkan yaitu sudut pandang ekonomi, hukum dan etika (Abd Thalib, 2016)

Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan

jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan. Hal ini dapat dibuktikan dengan dibangunnya jalan tol antar provinsi maupun dalam provinsi yang dapat meningkatkan mobilitas masyarakat Indonesia.

Banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari satu tempat ketempat lain yang membuat ekspedisi jasa menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama. Kegiatan pengiriman barang didalamnya terdapat adanya hubungan yang saling membantu antara pelaku dengan konsumen. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan (Rosmawati, 2018).

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru di dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia. Perlunya peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen yang komprehensif sudah lama diinginkan oleh konsumen. Dalam praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menanggapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu “rahasia umum” dalam dunia industri Indonesia (Yani, 2001). Perlindungan konsumen sebuah

bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Nurmasyithahziauddin, 2017).

Adanya Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

- (1) *“Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.*
- (2) *“Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.*
- (3) *“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.*
- (4) *“Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan”.*

(5) *“Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab (Yani, 2001).

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian gantian rugi tersebut, antara lain :

1. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
2. Kerugian itu harus merupakan akibat langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan.

Hukum perlindungan konsumen cukup mendapat perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna menjelaskan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi

dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterahkan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Dalam perdagangan pentingnya transportasi sehingga semakin meningkatkannya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang didalam negeri yang berperan sebagai pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan ekonomi daerah dan pengembangan wilayah (Abdul Thalib, 2016). Peranan pengangkutan dalam dunia perdagangan sangat penting, sebab tanpa pengangkutan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan. Barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik dapat sampai ditangan pedagang atau pengusaha kepada konsumen juga harus menggunakan jasa pengiriman barang.

Pengaturan hak dan kewajiban para pihak selama ini khususnya Indonesia terhadap pengangkutan barang yang sangat kurang. Masalah-masalah yang sering timbul dalam pengangkutan barang antara lain mencakup ruang lingkup tanggung jawab, jumlah ganti kerugian, forum penyelesaian, dan hal-hal lain yang berhubungan antara tanggung jawab pengantaran terhadap pengirim. Seperti halnya pengiriman barang pada angkutan travel yang masih ada komplain dari konsumen baik dari biaya pengiriman dan waktu pengiriman yang terlambat sampai ketangan penerima barang.

Untuk memenuhi kebutuhan jasa pengiriman barang di Indonesia banyaknya muncul perusahaan yaang bergerak dibidang jasa pengiriman

PT.Sungai Pinang Travel yang merupakan salah satu PT yang bergerak dalam hal bisnis bidang jasa angkutan travel.PT ini juga terletak di jalan Nangka No. 5D, Kp. Melayu, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru. Sebagai PT yang bergerak dibidang jasa angkutan travel PT. Sungai Pidang Travel harusnya mereka juga membuat Akta pengiriman barang juga. Sampai sekarang akta pendirian PT.Sungai Pinang masih sebagai jasa angkutan, tetapi mereka juga memberi jasa pengiriman barang dari Pekanbaru-Rokan Hilir. Sebagai Jasa angkutan pengiriman barang harus mempunyai tanggung jawab atas keamanan dan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai dari saat diterimanya barang hingga diserahkannya barang tersebut ke tangan penerima. Hal ini menjadi perhatian penulis karna kesadaran masyarakat masih kurang akan hak konsumen serta tidak teliti membaca persyaratan yang ditawarkan oleh pihak pemberi jasa dan masih ada terjadi kekurangan perlindungan hukum bagi pengguna jasa travel. Di bawah ini adalah data dari PT.Sungai Pinang Travel yang ditunjukkan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Data Pengiriman Barang PT.Sungai Pinang Travel

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	247
2	Februari	330
3	Maret	312
4	April	381

5	Mei	223
6	Juni	320

Sumber :PT. Sungai Pinang Travel,Tahun 2021

Apabila dalam pengiriman barang tersebut berjalan tidak lancar, seperti barang tersebut mengalami kerugian akibat keterlambatan, kehilangan ataupun kerusakan dalam pengiriman, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pihak pengangkut. Hal ini diatur didalam pasal 8 ayat 1 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan : bahwa “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Sri Arlina, 2018). Ada beberapa barang yang dikira mahal seperti Microwave, Piring, atau peralatan yg terbuat dari kaca yang kiranya tidak bisa mereka ganti rugi dengan harga yang memuaskan konsumen. Tertulis hanya 20 % dari harga barang tersebut membuat para konsumen merasa dirugikan karna sudah diingatkan untuk tidak menimpa barang tersebut dan belum jelas barang yang bisa mereka ganti rugi dan tidak. Sebagai penyedia jasa, harus nya mereka menjaga kepercayaan konsumen dan harus teliti dalam bekerja agar dapat meningkatkan kualitas PT tersebut. Perlindungan konsumen merupakan bahagian dari pelaksanaan penegakan dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia, karena berkaitan dengan hak manusia sebagai konsumen agar terlindungi dari produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha (Abd Thalib, 2017).

Banyak dari kelalaian pihak angkutan umum pengirim barang tersebut dan tidak jelasnya cara penyelesaian membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan harus ada pertanggung jawaban dari pihak pengirim barang terhadap konsumen atau pengguna jasa dari angkutan umum tersebut. Melihat perilaku masyarakat tersebut, maka perlu adanya perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan tersebut, agar konsumen juga merasakan tenang dan percaya barang yang dititipkan tersebut dikirim sampai tujuan dan tidak rusak. Maka dari itu, apakah pihak pemilik jasa angkutan tersebut mau bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan pada barang konsumen dikarenakan berbagai macam penyebab, bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak penyedia jasa terhadap kerusakan tersebut. Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang berbagai hal yang berkenaan dengan judul “TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP PENGGUNA JASA ANGKUTAN :STUDI KASUS PT.SUNGAI PINANG TRAVEL”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Bentuk Tanggung Jawab Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT. Sungai Pinang Travel ?
2. Apa Faktor Penghambat Bentuk Tanggung Jawab Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah pokok diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui penyelesaian oleh Pihak Angkutan PT.Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan mengenai Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang.
- b. Diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat sebagai bahan informasi dan ditemukan hal-hal baru yang selama ini belum mendapat perhatian kepada peneliti selanjutnya.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk mengetahui penelitian dengan judul “Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang : Studi Kasus Pada PT.Sungai Pinang Travel” ini memiliki perbedaan substansial dengan penelitian sebelumnya, agar menghindari duplikasi. Terdapat beberapa karya ilmiah yang peneliti jadikan perbandingan untuk melakukan penelitian ini, yaitu :

“Penelitian Pertama yang dibuat oleh Kiki Sundari, jurusan ilmu hukum, fakultas hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, pada tahun 2017 dengan judul “Perlindungan konsumen dalam pengiriman barang pada angkutan travel di kecamatan singingi ditinjau berdasarkan undang-undang nomor.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen”. Jenis penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan (Survei), Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara, dari data yang diperoleh akan disimpulkan secara induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum. Dari hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa penelitian ini berbeda dari letak dan tempat dilakukannya penelitian. penelitian penulis dilakukan di Pekanbaru sedangkan penelitian yang dibuat Kiki Sundari di kecamatan singingi.

Penelitian Kedua yang dibuat oleh Luki Andriantoni, jurusan ilmu hukum, fakultas hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru pada tahun 2016 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Biro Travel Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada CV.Karya Maju Kota Dumai.

Penelitian Ketiga yang dibuat oleh Eksa Puspitasari, jurusan ilmu hukum, fakultas hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pada tahun 2014 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa yang Dirugikan Oleh Pelaku Usaha Travel Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen”

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen ditinjau dari Undang-

undang no.8 tahun 1999. Sedangkan perbedaannya penelitian tersebut ada pada tempat dan lokasi penelitian.

A. Konsumen

Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (2) menyebutkan 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”*. Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materil maupun formil makin terasa sangat penting, makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan penggerak bagi produktifitas dan efensiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

Dalam hukum perlindungan konsumen menjelaskan terhadap konsumen mengenai hal-hal yang harus diperhatikan konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Hubungan hukum yang tercipta antara konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan kedua belah pihak.

Secara umum konsumen harus mengetahui tentang seorang konsumen, pelaku usaha, dan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur, dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggungjawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen (Ahmadi, 2004).

Menurut A.Z Nasution berpendapat bahwa Hukum konsumen ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak satu dengan pihak yang lain yang berkaitan dengan barang ataupun jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen (Suherman, 2005).

Dari pengertian konsumen yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan unsur-unsur definisi konsumen (Kristiyanti, 2008):

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang/jasa. Namun istilah orang

menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum. Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan Konsumen, maka kata “pemakai “ menekankan, konsumen adalah konsumen akhir, istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli,

c. Barang Dan Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan atau jasa , sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang Tersedia Dalam Masyarakat

Barang dan atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus bersedia dipasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

B. Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan suatu pembangunan nasional yang sebagaimana telah disebutkan didalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.

Menurut Waluyo (1997) mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal itu juga tampak dari peraturan pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan didalam ketentuan pasal 2. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli. Lain halnya pendapat dari Hondius (Pakar masalah konsumen di Belanda) menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa.

Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen Tujuan dari perlindungan Konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa;

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut (Santoso, 2008, hal. 4) :

- 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.

C. Jasa dan Kewajiban pengangkut

William Stantoa dan Jetzel J Walker menyatakan bahwa “Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dengan tidak terwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen” (H.Malayu, 2001). Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Pasal 1 ayat (5) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Kewajiban pengangkutan adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau jasa orang dari satu tempat ketempat tertentu dengan selamat. Kewajiban penghantar adalah mengirimkan barang dari pengirim melalui pengangkutan baik darat, laut, udara, untuk diserahkan kepada penerima. Kewajiban pengirim adalah membayar biaya angkutan. Kewajiban penerima barang yang telah dikirim oleh pengangkut dalam keadaan baik dan layak dengan tepat waktu.

Dapat disimpulkan bahwa kewajiban itu timbul karena adanya perjanjian pengangkutan yang pada intinya mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang diangkutnya hingga saat diteruskannya barang tersebut. Seandainya barang-barang tersebut tidak selamat maka pengangkut

harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tidak dilaksanakannya kewajiban tersebut (Purwosutjipto, 2003).

Pengirim akan menyerahkan tugas mengirim kepada ekspediter untuk mengirimkan barang-barangnya. Pihak dalam perjanjian pengangkutan ialah ekspediter maka ekspediter yang bertanggungjawab kepada pengirim tentang pengiriman barangnya. Pengangkutan sebagai proses terdiri atas serangkaian perbuatan menuju ketempat tujuan yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan ditempat tujuan. Pengangkutan sebagai proses merupakan sistem yang mempunyai unsur-unsur sistem (Muhammad, 1998), yaitu :

- a. Subyek (pelaku) pengangkutan yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan dan pihak yang berkepentingan dengan pengangkut;
- b. Status pelaku pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan perseorangan, persekutuan atau badan hukum;
- c. Objek pengangkutan yaitu alat pengangkut, muatan dan biaya pengangkutan serta dokumen pengangkutan;
- d. Peristiwa pengangkutan yaitu proses terjadi pengangkutan dan penyelenggaraan pengangkutan serta berakhir di tempat tujuan
- e. Hubungan pengangkutan yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dalam pengangkutan dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Hukum pengangkutan merupakan aturan hukum yang mengatur mengenai hubungan hukum yang tercipta antara pengirim dengan pengangkut dan penerima serta hak-hal lain yang terkait dengan penyelenggaraan

pengangkutan baik terhadap perusahaan atau pihak-pihak yang mendukung pengangkutan maupun akibat hukum yang ditimbulkan terhadap pihak ketiga atau masyarakat. Dalam hal ini ekspediter memiliki hubungan hukum antara pengirim, penerima dan pengangkut barang. Sumber hukum pengangkutan adalah undang-undang dan perjanjian yang timbul dalam pengangkutan itu.

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman pada penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan pengertian sesuai judul penelitian tersebut di atas sebagai berikut :

Tanggung Jawab adalah sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan siap menanggung segala risiko dan perbuatan.

Perlindungan adalah suatu perbuatan melindungi dimana dimaksud perlindungan dalam penelitian ini adalah adanya jaminan perlindungan dari suatu peraturan hukum yang berlaku (Kemendikbud, 1999)

Hukum adalah seluruh aturan tingkah laku berupa norma atau kaidah baik tertulis maupun tidak tertulis yang dapat mengatur dan menciptakan tata tertib dalam masyarakat, yang harus ditati oleh setiap anggota masyarakatnya berdasarkan keyakinan dan kekuasaan hukum itu (Arrasijid, 1998).

Konsumen adalah pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain (Marwan, 2009).

Pengangkut adalah orang, kuasanya, atau yang bertanggung jawab atas pengoperasian sarana pengangkut yang mengangkut barang dan/atau orang.

Sarana Pengangkut adalah kendaraan/angkutan melalui laut, udara, atau darat yang dipakai untuk mengangkut barang dan/atau orang.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian *observational research* (Syafrialdi, 2013). yaitu dengan cara survey atau meninjau langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu wawancara dan kuisioner. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu penulis mencoba memberikan gambaran secara rinci tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT. Sungai Pinang Travel ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian oleh Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Sungai Pinang Travel yang beralamat di Jalan Nangka No. 5D, Kp. Melayu, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru. Alasannya karena PT Sungai Pinang Travel ini menjadi salah satu agent travel yang digunakan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang.

3. Populasi dan Responden

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya (Waluyo, 2002). Responden adalah pihak yang dapat menjadi objek peneliti untuk mendapatkan data pada waktu melakukan penelitian lapangan.

Adapun Responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Teknik Penentuan Responden

No	Kriteria Responden	Jumlah	Sensus
1	Pemilik PT. Sungai Pinang Trevel	1 Orang	1
2	Konsumen Penggunaan Jasa	15 Orang	15
3	Supir	1 Orang	1
Jumlah		17 Orang	17

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan Bulan Januari sampai Juni 2021

Dari populasi dalam penelitian ini, pemilik angkutan travel menggunakan teknik “sensus” dan konsumen pengguna jasa menggunakan teknik “*Purposive Sampling*”, penggunaan teknik sensus dilakukan karena mengingat subjek penelitian ini tidak banyak (Masri Singarimbun, 2012).

4. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam mempelajari, membahas, dan meneliti penelitian ini yaitu:

a. Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpulan data mengenai :

(1) Perlindungan Konsumen dalam Pengiriman Barang pada angkutan PT. Sungai Pinang Travel ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

(2) Penyelesaian oleh pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel terhadap keluhan konsumen atas pengiriman barang.

b. Data sekunder

Data Sekunder ialah data yang didapat dari bahan-bahan pustaka, seperti buku, jurnal, artikel, ataupun literatur yang berkaitan dengan judul penulis.

c. Data Tersier

Data tersier merupakan data penunjang dari data primer dan sekunder. Data ini diperoleh melalui kamus besar bahasa Indonesia dan lain sebagainya yang masih berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapat data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah dengan cara membuat kuisisioner dan wawancara kepada beberapa responden. Kuisisioner adalah berupa pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Sedangkan Wawancara adalah memberikan pertanyaan secara lisan tanya jawab kepada responden.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuisisioner disajikan dalam bentuk tabel, data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Selanjutnya dilakukan interpretasi terhadap data yang disajikan tersebut. Setelah itu dilakukan pembahasan dengan merujuk berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait, dan kemudian diambil kesimpulan secara induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Setelah data di sajikan kemudian penulis melakukan analisis secara kuantitatif yakni dengan cara menghubungkan kepada teori dan pendapat ahli. Dari pembahasan tersebut penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini dengan “ metode induktif “, yakni menganalisis permasalahan yang bersifat khusus untuk ditarik kesimpulan secara umum (Abd Thalib, 2017).

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen

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

Perkembangan yang demikian tersebut, pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbukanya kesempatan dan kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen (Yani, 2001).

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

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

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

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010).

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

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

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (Pasal 3 huruf c).
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (Pasal 3 huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen

menurut Resolusi perserikatan bangsa-bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut :

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

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat diminimalisir dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena itu maka setiap produksi yang dihasilkan oleh legislatif harus

mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain :

- a. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut (Rahardjo, 2003).
- b. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
- c. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hukum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum diatas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu: subyek yang melindungi, obyek yang akan dilindungi alat, instrument maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.(Hadjon, 2011)

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum diatas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak

untuk menikmati martabatnya, dengan memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.

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

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK 8/1999 adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatas perlindungan konsumen adalah :

- A. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.
- B. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :
 - 1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan

konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dan menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperlihatkan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya

yang berlandaskan pada falsafah bangsa Negara Republik Indonesia.(Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

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

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

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi, dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum yang disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa: “hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”.(Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative 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 jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang hukum perlindungan konsumen.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan

huruf a, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlibat dalam rumusan huruf d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang harus dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

4. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsumen (Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi (Sidabalok, 2010). Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Selain pengertian-pengertian di atas, dikemukakan pula pengertian konsumen, yang khusus berkaitan dengan masalah ganti rugi. Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk cacat” yang bukan meliputi pembeli, melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan

di Eropa, hanya dikemukakan pengertian konsumen berdasarkan *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan mengenai Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri. (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

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

Terapat beberapa batasan pengertian konsumen, yaitu (Nasution, 1999) :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan koersial)

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

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industri atau pasar produsen. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha public (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti *supplier*, distributor, atau pedagang. Sedangkan konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen. Nilai barang atau jasa yang digunakan konsumen dalam kebutuhan hidup mereka tidak diukur atas dasar untung rugi secara ekonomis belaka, tetapi semata-mata untuk memenuhi kebutuhan hidup raga dan jiwa konsumen.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik melainkan termasuk juga hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. (Shidarata, 2000)

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak konsumen adalah :

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

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika J.F. Kennedy di depan Kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri dari :(Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Beberapa rumusan tentang hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:(Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar, dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena itu, ketiga hak prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan konsumen di Indonesia.

Selain hak konsumen, kewajiban konsumen juga diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
2. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
3. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha

kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hamper tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini didalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pelaku usaha.

5. Pelaku Usaha/Produsen

a. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari Bahasa Belanda yakni *producent*, dalam Bahasa inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil.(Siahaan, 2002) Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer

professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa sehingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.(Sidabalok, 2010)

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan istilah produsen melainkan menggunakan istilah pelaku usaha. Dalam Pasal 3 angka 1 disebutkan bahwa.

“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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siap tuntutan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan rincian sebagaimana dalam Directive. Pasal 3 Directive ditentukan bahwa:(Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
2. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha peredarannya dalam masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti Directive ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
3. Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas impor sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:(Sutedi, 2008)

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkoba, dan sebagainya;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

Sebagai penyelenggara jawab atas akibat-akibat negative berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada pokoknya hak dan kewajiban satu pihak terhadap pihak lainnya lahir dari suatu perjanjian maupun undang-undang. Secara umum telah diketahui bahwa perjanjian tertulis antar konsumen dengan pelaku usaha tidak dapat dikemukakan, sehingga kebanyakan orang hanya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan dari konsumen yang mempergunakan, memanfaatkan maupun memakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan konsumen mempunyai hak sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hal untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila 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 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 (Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2010).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak pelaku usaha saja, tetapi juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha, antara lain:

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;
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.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan pada saat transaksi dengan produsen. (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010)

B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan Barang

1. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan bidang yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan karena peran pengangkutan itu sendiri yang sangat penting dalam memperlancar arus lalu lintas barang dan orang yang timbul sejalan dengan meningkatnya perkembangan masyarakat, sehingga menjadikan pengangkutan sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan akan sarana pengangkutan, maka semakin meningkatlah perkembangan di bidang pengangkutan yang mendorong perkembangan di bidang teknologi. sarana dan prasarana pengangkutan, ilmu pengetahuan tentang pengangkutan serta hukum pengangkutan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Sifat dari perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, artinya masing-masing pihak mempunyai kewajiban kewajiban sendiri-sendiri. Pihak pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengiriman berkewajiban untuk membayar uang (Wahyu, n.d.).

Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan adalah memindahkan barang atau commodity of goods dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain, sehingga pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau produksi jasa bagi masyarakat yang barangbarangnya. membutuhkan untuk pemindahan atau pengiriman.

Secara yuridis definisi atau pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun menurut pengertian ini, pengangkutan yang sah atau yuridis dapat diartikan sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik atau pengirim melalui pemungutan biaya pengangkutan.

Menurut Miro, transportasi dapat diartikan sebagai usaha untuk memindahkan, memindahkan, mengangkut, atau memindahkan suatu benda dari suatu tempat ke tempat lain dimana benda tersebut lebih berguna atau mungkin berguna untuk suatu tujuan. Sedangkan menurut Nasution, pergerakan barang dan orang dari asal ke tujuan.

Menurut Ridwan Khairindy, transportasi adalah perpindahan barang dan orang dari asal ke tujuan. Pelayaran memiliki beberapa unsur, sebagai berikut:

- 1) Sesuatu sedang dalam perjalanan;
- 2) Tersedianya kendaraan sebagai alat transportasi
- 3) Ada tempat-tempat yang bisa dilalui kendaraan.(Ridwan Khairindy, 2017)

Abdulkadir Muhammad mendefinisikan transportasi sebagai proses pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat transportasi mekanis yang diakui dan diatur secara hukum sesuai dengan bidang dan kemajuan transportasi teknologi (Abdulkadir Muhammad, 2007a).

Pengangkutan sebagai suatu proses mencakup berbagai makna, mulai dari dimuat ke dalam sarana pengangkut, dibawa ke tempat yang dituju, dan membongkar atau membuangnya di tempat tujuan. (Abdulkadir Muhammad, 2007b) Sementara itu, pandangan lain adalah bahwa angkutan niaga adalah rangkaian kegiatan atau peristiwa yang memindahkan penumpang dan/atau barang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, sebagai tempat diturunkan atau diturunkannya penumpang. Rangkaian kegiatan relokasi tersebut

a) secara garis besar, meliputi:

1. Memuat penumpang dan/atau kargo ke dalam alat angkut
2. Pengiriman penumpang dan/atau kargo ke tempat tujuan
3. Bongkar atau bongkar di tempat Tujuan. (Ridwan Khairindy, 2017)

b) dalam arti sempit, meliputi pergerakan penumpang dan/atau barang Dari stasiun/dermaga/pelabuhan/bandara di tempat tujuan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan

barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan (HMN. Purwosutjipto, 1991).

Defenisi ini memiliki kesamaan dengan defenisi sebelumnya, dengan sedikit perbedaan yaitu adanya penekanan pada aspek fungsi dari kegiatan transportasi, perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk meningkatkan ketersediaan atau nilai.

Selain pengertian di atas, dikatakan pula bahwa transportasi adalah perpindahan tempat, baik yang berhubungan dengan benda maupun orang, yang melaluinya mutlak diperlukan untuk mencapai dan meningkatkan manfaat dan efisiensi (Sution Usman Adji, 1991).

Proses transportasi adalah perpindahan dari tempat asal dimana kegiatan transportasi dimulai ke tempat tujuan dimana transportasi berakhir. Menurut Soegijatna Tjakranegara, pengangkutan adalah perpindahan barang atau barang barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan agar pengangkut memberikan jasa pengangkutan atau jasa produksi kepada mereka yang perlu memindahkan atau menyerahkan barang tersebut. Secara hukum, pada umumnya tidak ada definisi atau pengertian transportasi dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefenisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya pengangkutan.

Jika dilihat dari berbagai pengertian dan definisi pengangkutan di atas, maka dapat diketahui berbagai aspek pengangkutan, yaitu sebagai berikut :

- a) Pelaku, yaitu pihak yang melakukan pengangkutan. Pelaku ini ada yang berupa badan hukum yang melaksanakan pengangkutan seperti perusahaan pengangkutan, baik berupa orang secara alamiah maupun orang dalam arti Badan hukum seperti perseroan terbatas (PT) atau koperasi. Orang secara alami bertindak sebagai aktor, seperti pekerja pelabuhan yang mengangkut barang dari kapal ke kapal.
- b) Alat transportasi, yaitu peralatan yang digunakan untuk pengangkutan. Alat ini digunakan secara mekanis atau elektronik dan harus memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan yang ditentukan. Hukum dan peraturan yang berlaku untuk kendaraan bermotor, kapal, pesawat terbang, derek, dll.
- c) Kargo dan/atau Penumpang, yaitu barang yang dimuat dan diangkut. Barang yang diangkut adalah barang dagangan atau barang non perdagangan dan tergolong barang umum, berbagai jenis barang. Barang berbahaya (dangerous good), barang mudah rusak, barang beracun termasuk produk hewan, bangkai, hewan, ikan, tumbuhan, dll.

- d) Perbuatan, yaitu suatu kegiatan yang mengangkut barang atau penumpang sejak pemuatan atau boarding sampai dengan penurunan di tempat tujuan dengan selamat
- e) Fungsi pengangkutan, yaitu meningkatkan nilai tambah atau kegunaan barang yang diangkut di tempat tujuan.
- f) Tujuan pengangkutan, yaitu barang dan/atau orang dapat selamat sampai di tempat tujuan.

2. Fungsi Pengangkutan Barang

Pada dasarnya fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Jadi dengan pengangkutan maka dapat diadakan perpindahan barang-barang dari suatu tempat yang dirasa barang itu kurang berguna ketempat dimana barang-barang tadi dirasakan akan lebih bermanfaat.

Pengangkutan barang di dalam pelaksanaannya didahului dengan adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang ingin mengadakan pengangkutan barang. Kesepakatan tersebut tertuang dalam bentuk perjanjian pengangkutan yang akan menimbulkan hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda dari masing masing pihak. Perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ketempat yang lain yang diselenggarakan dengan pengangkutan tersebut harus dilakukan dengan memenuhi beberapa ketentuan yang tidak dapat ditinggalkan, yaitu harus diselenggarakan dengan aman, selamat, cepat, tidak ada perubahan bentuk tempat dan waktunya.

Menurut Sri Rejeki Hartono bahwa pada dasarnya pengangkutan mempunyai dua nilai kegunaan, yaitu:

- a) Kegunaan Tempat (Place Utility) Dengan adanya pengangkutan berarti terjadi perpindahan barang dari suatu tempat, dimana barang tadi dirasakan kurang bermanfaat, ketempat lain yang menyebabkan barang tadi menjadi lebih bermanfaat.
- b) Kegunaan Waktu (Time Utility) Dengan adanya pengangkutan berarti dapat dimungkinkan terjadinya suatu perpindahan suatu barang dari suatu tempat ketempat lain dimana barang itu lebih diperlukan tepat pada waktunya

3. Jenis-Jenis Pengangkutan dan Pengaturannya

Pengangkutan secara garis besar dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pengangkutan Darat

- a. Pengangkutan melalui jalan raya, yaitu pengangkutan dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di setiap jalan dalam bentuk apapun yang terbuka untuk lalu lintas umum. Adapun pengangkutan melalui jalan raya diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

- b. Pengangkutan dengan kereta. programming interface, yaitu pengangkutan dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di atas rel. Adapun pengangkutan dengan kereta programming interface diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

2. Pengangkutan Laut

Khusus mengenai pengangkutan laut tidak dijumpai definisinya dalam KUHD, yang ada yaitu pengertian pengangkutan yang terdapat di dalam Pasal 466 dan Pasal 521 KUHD yakni:

Pasal 466 KUHD:

"Pengangkutan adalah barang siapa yang baik dalam persetujuan charter menurut perjalanan, baik dengan persetujuan lain, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan yang seluruhnya atau sebagian melalui lautan"

Pasal 521 KUHD:

"Pengangkutan dalam arti bab ini adalah barang siapa yang baik dengan charter menurut waktu atau charter menurut perjalanan, baik dengan. persetujuan lain, mengikatkan diri untuk

menyelenggarakan pengangkutan angkutan orang (penumpang), seluruhnya atau sebagian melalui lautan"

Sedangkan menurut Pasal 1 butir 3 Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyebutkan bahwa Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

3. Pengangkutan Udara

Menurut Pasal 1 butir 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Pasal 1 butir 3 Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 1 butir 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

4. Perjanjian Pengangkutan dan Pengaturannya

Pengangkutan barang di dalam pelaksanaannya didahului dengan adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang ingin mengadakan pengangkutan barang. Kesepakatan tersebut tertuang dalam bentuk perjanjian pengangkutan yang akan menimbulkan hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda dari masing masing pihak.

Mengenai pengertian perjanjian pengangkutan, tidak diberikan definisinya dalam Buku II KUHD. Perjanjian pengangkutan itu sendiri bersifat konsensual,

sehingga untuk terciptanya perjanjian pengangkutan tidak diperlukan adanya syarat tertulis. Menurut H.M.N. Purwosutjipto. Perjanjian Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan (H.M.N. Purwosutjipto, 1991).

Sedangkan Perjanjian Pengangkutan menurut Subekti yaitu suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya. menyanggupi akan membayar ongkos (Subekti, 2010).

Ada empat asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan:

1. Asas Konsensual

Asas ini tidak mensyaratkan bentuk perjanjian angkutan secara tertulis, sudah cukup apabila ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak. Dalam kenyataannya, hampir semua perjanjian pengangkutan darat, laut dan udara dibuat secara tertulis, tetapi selalu didukung dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan bukan perjanjian tertulis melainkan sebagai bukti bahwa persetujuan diantara pihak-pihak itu ada. Alasan perjanjian pengangkutan tidak dibuat tertulis karena kewajiban dan hak pihak-pihak telah ditentukan dalam Undang-Undang. Mereka hanya menunjuk atau menerapkan ketentuan Undang Undang.

2. Asas Koordinasi

Asas ini mensyaratkan kedudukan yang sejajar antara pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan.

3. Asas Campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut, penyimpan barang dari pengirim kepada pengangkut, dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut. Jika dalam perjanjian pengangkutan tidak diatur lain, maka diantara ketentuan ketiga jenis perjanjian itu dapat diberlakukan. Hal ini ada hubungannya dengan asas konsensual.

4. Asas Tidak Ada Hak Retensi

Penggunaan hak retensi bertentangan dengan fungsi dan tujuan pengangkutan. Penggunaan hak retensi akan menyulitkan pengangkut sendiri, misalnya penyediaan tempat penyimpanan, biaya penyimpanan, penjagaan dan perawatan barang

C. Keadaan Masyarakat Kota Pekanbaru

Dalam pola pengembangan kota, perubahan gaya hidup dan pertumbuhan kepemilikan kendaraan pribadi dapat mengurangi sumbangan angkutan umum bagi mobilitas suatu kota, namun bus dan kereta rel masih memainkan peran yang amat penting dalam kehidupan kota maupun hubungan antar kota. Untuk

memenuhi kebutuhan sosial ekonomi, orang memerlukan angkutan untuk mencapai tempat kerja, untuk berbelanja, untuk berwisata dan lain sebagainya.

Tingginya laju urbanisasi di kota – kota besar juga akan berimplikasi pada peningkatan kebutuhan dalam melakukan mobilitas atau pergerakan. Kelancaran pergerakan (akseibilitas) akan melahirkan suatu kelancaran bagi pertukaran kebutuhan penduduk dan akhirnya pada percepatan ekonomi terhadap beberapa pilihan moda transportasi pada pengguna sarana angkutan umum .Begitu juga dengan Angkutan barang,Di pekanbaru sudah banyak Travel-travel yang membuka jasa pengiriman barang juga.

Dengan banyaknya perusahaan jasa angkutan travel yang bermunculan tentu saja menimbulkan persaingan usaha yang sangat ketat. Berdampak dari persaingan kualitas dan jenis armada, fasilitas pelayanan yang menarik, permainan harga sampai terkadang terjadi banting harga antara pelaku usaha jasa angkutan travel. Bahkan ada yang menawarkan harga yang relatif sangat murah dan memberikan diskon harga bagi pelajar maupun mahasiswa.

Pendapatan konsumen adalah pemasukan yang diterima seseorang, hasil dari bekerja. pendapatan menggambarkan seberapa banyak kemampuan pengguna untuk mengonsumsi suatu barang karena besarnya pendapatan menjadi batas seseorang dalam mengonsumsi suatu barang dan jasa, sehingga pendapatan dapat menjadi faktor penentu permintaan.

Dengan adanya fasilitas ini,memungkinkan bagi warga masyarakat disekitar pekanbaru membeli produk atau barang dan dikirim melalui angkutan barang dengan berbagai macam jenis jasa angkutan barang termasuk travel.



BAB III

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

A. Bagaimanakah Bentuk Tanggung Jawab Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan PT. Sungai Pinang Travel

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, yang ditunjang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang besar yang tentunya dengan biaya produksi yang rendah. Sedangkan konsumen tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal. Kedua belah pihak pasti akan berpegang teguh pada prinsip masing-masing untuk mendapatkan apa yang hendak dicapai atau diinginkan. Penegakan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen merupakan hal yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari negara Indonesia, karena hukum sebagai tolak ukur pembangunan nasional bertujuan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk melakukan reformasi menyeluruh di berbagai aspek. UUD 1945 dengan jelas menyatakan bahwa negara Indonesia adalah negara hukum. Aturan ini berarti bahwa hukum menempati posisi strategis dalam penyelenggaraan negara negara ini. Sehingga hukum dapat ditegakkan dengan baik.

Didalam kehidupan berbangsa, beregara & bermasyarakat, maka dibutuhkan institusi-institusi penegak hokum menjadi instumen penggeraknya. Untuk

mewujudkan negara aturan nir saja dibutuhkan kebiasaan-kebiasaan aturan atau peraturan perundang-undangan menjadi substansi aturan, namun pula dibutuhkan Jembaga atau badan penggeraknya menjadi struktur aturan menggunakan didukung sang konduite aturan rakyat menjadi budaya aturan. Selain itu, menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa proteksi konsumen merupakan segala upaya yg mengklaim adanya kepastian aturan buat memberi proteksi pada konsumen.

Sektor jasa sudah mengalami peningkatan yg dramatis dibanding dasa warsa sebelumnya, sebagai akibatnya sektor ini menaruh donasi terhadap perekonomian dunia. Kontribusi ini bisa dipandang menurut segi keuntungan juga kemampuannya menyerap sebagian akbar pasokan energi kerja. Seiring menggunakan meningkatnya kesejahteraan rakyat, maka konsumsi akan kebutuhan barang pula semakin tinggi baik kebutuhan utama juga bukan utama. Begitu pula menggunakan kebutuhan buat mengkonsumsi produk-produk jasa yg muncul menurut kebutuhan rakyat buat mempertinggi ketenangan & kepuasan. Industri jasa relatif bervariasi sinkron menggunakan dinamika yg terjadi dalam sektor jasa bisa dipandang menurut perkembangan menurut banyak sekali industri jasa, keliru satunya merupakan jasa pengiriman barang.

Menurut Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha Jasa Pengiriman Barang atas kerugian konsumen yang menyebutkan, setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap

untuk melindungi hak-hak konsumen namun hal ini tidak dimaksudkan Tutup bisnis. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usaha, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha ekonomi. Pengangkutan adalah serangkaian tindakan, dimulai dengan memuat alat pengangkut, memindahkan ke suatu lokasi tertentu, dan menurunkan atau menurunkan di tempat tujuan. Pengangkutan sebagai suatu kontrak pada umumnya dilakukan secara lisan (tidak tertulis), tetapi selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan yang menyatakan bahwa kontrak tersebut dibuat.

Transportasi sebagai suatu proses adalah suatu sistem hukum dengan unsur-unsur sistem sebagai berikut:

- (1) Subyek (pelaku) UU Angkutan, yaitu pihak yang mengadakan kontrak dan mereka yang tertarik dengan transportasi.
- (2) Status pelaku hukum pengangkutan, khususnya pengangkut selalu berstatus perusahaan badan hukum atau bukan badan hukum.
- (3) Objek hukum pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan.
- (4) Peristiwa hukum pengangkutan.
- (5) Hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan pengangkutan.

Dengan adanya pelaksanaan pengangkutan ini secara langsung juga akan berpengaruh terhadap perlindungan hukum bagi pihak pengirim barang yang menggunakan sarana angkutan tersebut karena bila penyelenggaraan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan, yaitu proses penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tidak ada (musnah) atau ada, tetapi rusak, sebagian atau seluruhnya. Barang yang tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, dicuri orang, dibuang di laut, dan lainlain. Barang rusak sebagian atau seluruhnya, meskipun barangnya ada, tetapi tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Kalau barang muatan tidak ada atau ad tetapi rusak, menjadi tanggung jawab pengangkut, artinya pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang musnah atau rusak tersebut.

Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian. Pengangkutan merupakan bentuk perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pihak yang diangkut (penumpang dan/atau pengirim) dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak penumpang dan/atau pengirim mengikatkan dirinya pula untuk membayar sejumlah uang atau ongkos pengangkutan .

Timbulnya kewajiban antara kedua belah pihak dalam hal ini pemakai jasa angkuta dan pengusaha angkutan udara adalah, didahului dengan adanya perjanjian yang dilakukan dan disetujui sebelumnya, walaupun perjanjian yang disepakati bersama bersifat standar dalam arti berasal dari pihak pengusaha

angkutan yang sudah dirumuskan sedemikian rupa sehingga para pemakai jasa tinggal menyetujuinya baik secara diamdian maupun secara terang-terangan.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Pelaksanaan kewajiban angkutan PT. Sungai Pinang Travel dalam menyelenggarakan pengangkutan barang adalah sebagai berikut :

Tabel III.1
Pelaksanaan Kewajiban Angkutan PT. Sungai Pinang Travel
Di Kota Pekanbaru Dalam menyelenggarakan
Pengangkutan Barang

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Baik	5	33%
2	Cukup Baik	3	20 %
3	Tidak Baik	7	47 %
Jumlah		15 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas, diketahui pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang pelaksanaan kewajiban angkutan PT. Sungai Pinang Travel di Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pengangkutan barang yaitu tidak baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab tidak baik sebanyak 7 orang dari 15 responden atau 47 %. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa pelaksanaan kewajiban

Angkutan PT. Sungai Pinang Travel di Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pengangkutan barang masih belum berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Udin selaku pemilik angkutan PT. Sungai Pinang Travel di Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa:

“Pelaksanaan kewajiban Angkutan PT. Sungai Pinang Travel di Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pengangkutan barang adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dengan selamat sampai tujuan. Sedangkan pihak pengirim mempunyai kewajiban membayar uang angkutan atau biaya pengiriman, sehingga dalam penyelenggaraan pengiriman atau paket barang ini, jika pengirim akan mengirimkan barangnya lewat angkutan travel, selanjutnya setelah barang diserahkan, pihak angkutan travel akan menerima barang atau paket tersebut. Maka sejak itu, tanggung jawab mengenai barang atau paket tersebut ada dipundak pemilik angkutan travel.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Tanggung jawab pengangkut dapat didefinisikan sebagai kewajiban perusahaan angkutan untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Penulis juga mewawancarai Supir travel yang bekerja di PT.Sungai Pinang,yaitu Rahmad.Sudah berapa lama bapak menjadi supir travel di PT.Sungai Pinang?beliau menjawab:

“Saya sudah bekerja di PT.Sungai Pinang menjadi supir sudah 5 tahun”(Hasil wawancara penulis dengan supir PT.Sungai Pinang Travel)

Ada beberapa syarat untuk menjadi Supir Travel diantaranya :

1. Harus mahir berkendara
2. Memiliki SIM (surat izin mengemudi)
3. Anda terbiasa berjalan jauh
4. Tidak menggunakan narkoba
5. Mengerti dan Patuh Rambu Lalu Lintas

Hal di atas adalah beberapa SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk supir travel PT.Sungai Pinang.

Menurut Busyro Azheri, ada beberapa jenis tanggung jawab dalam dunia hukum diantaranya adalah tanggung jawab dalam arti *responsibility* atau juga disebut tanggung jawab moral dan tanggung jawab dalam arti *liability* atau juga disebut tanggung jawab secara yuridis. Menurut Djokosantoso Moeljono dalam Busyra Azheri mengatakan bahwa *Responsibility (the state of fact being responsibility)* yang memiliki arti "*the state of being answerable for an obligation, and includes judgement, skill, ability and capacity*" (hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan dan kecakapan). *Responsibility* juga memiliki arti "*the obligation on answer for an act done, and to repair or otherwise make restitution for any injury it may have caused*" (kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah ditimbulkan) (Busyro Azheri, 2010).

Menurut arti kata, angkut berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Pengangkutan artinya usaha membawa, mengantar atau memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Jadi, dalam pengertian pengangkutan itu dapat disimpulkan sebagai suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain (Ridwan Khairindy, 2017). Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang biaya pengiriman yang digunakan di Angkutan PT. Sungai Pinang Travel di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel III.2
Biaya Pengiriman Yang Digunakan Di Angkutan PT.Sungai Pinang Travel Di Kota Pekanbaru

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Ditentukan pemilik Angkutan	15	100%
2	Ditentukan oleh Konsumen	-	-
3	Disesuaikan dengan jenis barang	-	-
Jumlah		15 Orang	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas, diketahui pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang biaya pengiriman yang digunakan di angkutan travel di PT.Sungai Pinang Travel yaitu ditentukan pemilik Angkutan, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab ditentukan pemilik Angkutan sebanyak 30 orang dari 30 responden atau 100%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa biaya pengiriman yang digunakan di angkutan travel di PT.Travel Sungai Pinang belumlah memberikan kepastian perlindungan konsumen atas biaya pengiriman barang karena masih tidak ada penetapan yang pasti.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel menjelaskan bahwa:

“Biaya pengiriman yang digunakan adalah biasanya biaya ditentukan sesuai dengan jenis barang yang akan dikirim dan penggunaan bagasi didalam mobil.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Menurut Mulyadi, sistem pengiriman barang merupakan suatu kegiatan mengirim barang dikarenakan adanya penjualan barang dagang. Penjualan terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara tunai atau kredit. Secara umum pengiriman barang merupakan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya.

Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan pengiriman barang. Namun terkadang pihak perusahaan pengiriman barang tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang waktu pengiriman barang yang dilaksanakan oleh angkutan PT.Sungai Pinang Travel adalah sebagai berikut:

Tabel III.3

Waktu Pengiriman Barang Yang Dilaksanakan Oleh Angkutan PT.Sungai Pinang Travel Di Kota Pekanbaru

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Tepat pada waktu	6	40%
2	Telat 1 Hari	2	13%
3	Telat beberapa hari	7	47%
Jumlah		15 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas, diketahui pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang waktu pengiriman barang yang dilaksanakan oleh angkutan travel PT Sungai Pinang yaitu waktu pengirimannya telat sampai pada konsumen, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab telat beberapa hari sebanyak 7 orang dari 15 responden atau 47%.

Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa waktu pengiriman barang yang dilaksanakan oleh angkutan travel di PT Sungai Pinang masih tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada saat pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan travel PT.Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Waktu pengiriman barang yang dilaksanakan oleh angkutan travel PT.Sungai Pinang adalah jika tidak ada halangan maka barang akan sampai kapan waktu yang diinginkan oleh pihak konsumen.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan travel PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Menurut pendapat R. Soekardono, pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi (R.Soekardono, 1981). Apabila pihak pengangkut tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, maka pihak pengangkut harus bertanggung jawab, artinya pihak pengangkut harus memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan ataupun kelalaian pihak pengangkut.

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Namun hal tersebut tidak berlaku mutlak. Ada beberapa batasan-batasan dalam pemberian ganti rugi tersebut, antara lain:

1. Kerugian itu merupakan kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya kerugian.
2. Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perbuatan dari perjanjian pengangkutan (H.M.N. Purwosutjipto, 1991).

Berdasarkan pengetahuan konsumen pengguna jasa menjelaskan tentang tanggung jawab angkutan travel di PT Sungai Pinang terhadap konsumen dalam pengiriman barang adalah sebagai berikut:

Tabel III.4
Tanggung Jawab Angkutan Travel PT.Sungai Pinang Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Berjalan dengan baik	5	33%
2	Cukup berjalan dengan baik	2	13%
3	Tidak berjalan dengan baik	8	54%
Jumlah		15 orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas, diketahui pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Tanggung Jawab angkutan travel PT Sungai Pinang terhadap konsumen dalam pengiriman barang yaitu tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab tidak berjalan dengan baik sebanyak 8 orang dari 15 responden atau 54%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa Tanggung Jawab angkutan travel di PT.Sungai Pinang Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang belum berjalan dikarenakan masih ada konsumen yang mengeluhkan atas pengiriman barang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan travel di PT Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Tanggung Jawab angkutan travel PT.Sungai Pinang Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang adalah barang yang dititipkan di angkutan travel maka pemilik angkutan akan bertanggung jawab atas barang yang akan dikirim, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkannya barang tersebut ke tangan penerima. Serta apabila dalam pengangkutan barang tersebut berjalan tidak selamat, misalnya barang tersebut mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pengangkut. Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Pengangkut bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada pengirim apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan barang.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Tanggung jawab menurut kamus bahasa indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran

manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang di sengaja maupun yang tidak. di sengaja tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup manusia, bahwa setiap manusia di bebani dengan tanggung jawab. Apabila di kaji tanggung jawab itu adalah kewajiban yang harus di pikul sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Tanggung jawab adalah cirri manusia yang beradab. manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengadilan atau pengorbanan.

Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari pertaturan yang telah ada.

Tanggung Jawab Ekspediter

1. Ekspediter harus bertanggung jawab dalam pengiriman barang. Barang tersebut harus dalam keadaan rapi dan barang harus sampai kepada alamat sebagaimana yang diperjanjikan.

2. Ekspediter bertanggung jawab/menghindari gangguan terhadap barang yang diangkut.

3. Tanggung jawab ekspediter mengangkut lebih lanjut barang yang akan diangkutnya

Pasal 86 dan 87 adalah dasar hukum yang mengatur bagaimana tanggung jawab ekspediter dan mencari pengangkut untuk mengirim suatu barang. Namun, dalam praktiknya ekspediter banyak yang jadi pengangkut dan ini mengalami kesulitan dalam pelaksanaan Undang-Undang. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian pengangkutan merupakan timbal balik dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan ke tempat tujuan tertentu, dan pengiriman barang membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama.

Berkenaan dengan hal tersebut menurut Sri Redjeki Hartono negara mempunyai kewajiban untuk mengatur agar kepentingan-kepentingan yang berhadapan harus dapat dipertemukan dalam keselarasan dan harmonisasi yang ideal. Untuk itu, negara mempunyai kewenangan untuk mengatur dan campur tangan dalam memprediksi kemungkinan pelanggaran yang terjadi dengan menyediakan rangkaian perangkat peraturan yang mengatur sekaligus memberikan ancaman berupa sanksi apabila terjadi pelanggaran oleh siapapun pelaku ekonomi. Perangkat peraturan dapat meliputi pengaturan yang mempunyai tujuan sebagai berikut (Sri Redjeki Hartono, 2007):

1. Menjaga keseimbangan semua pihak yang kepentingannya berhadapan
2. Memberikan sanksi apabila memang sudah terjadi sengketa dengan cara menegakan hukum yang berlaku

3. Menyiapkan lembaga penyelesaian sengketa dan hukum acaranya.

Perusahaan sebagai pelaku dunia usaha adalah salah satu dari stakeholder pembangunan di Indonesia. Setiap perusahaan di Indonesia melakukan berbagai kegiatan terencana untuk mencapai tujuan khusus maupun tujuan umum yang telah mereka tentukan. Kegiatan-kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan umumnya akan melibatkan berbagai macam pihak, baik dari dalam perusahaan itu sendiri, maupun dari pihak luar, seperti pemerintah, masyarakat, dan sebagainya.

Kegiatan inilah yang dapat membantu mempercepat pembangunan di Indonesia. Selain itu, jalinan kerjasama dirajut untuk mencapai kepentingan perusahaan, agar perusahaan dapat menjaga eksistensinya dan menjadi Good Bussiness.

Asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum selanjutnya dipaparkan bahwa asas hukum ia ibarat jantung peraturan hukum atas dasar dua alasan yaitu, pertama asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa penerapan peraturan-peraturan hukum itu dapat dikembalikan kepada asas-asas hukum. Kedua, karena sas hukum mengandung tuntunan etis, maka asas hukum diibaratkan sebagai jembatan antara peraturan. Di dalam hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum, yang terbagi ke dalam dua jenis, yaitu bersifat publik dan bersifat perdata, asas yang bersifat publik merupakan landasan hukum

pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan, dan pihak pemerintah. Asas-asas yang bersifat publik biasanya terdapat di dalam penjelasan undang-undang yang mengatur tentang pengangkutan, sedangkan asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

Ada beberapa asas hukum pengangkutan yang bersifat publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Asas manfaat yaitu, bahwa penerbangan harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan perikehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara;
- b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan yaitu, bahwa penyelenggaraan usaha di bidang penerbangan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;
- c. Asas adil dan merata yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- d. Asas keseimbangan yaitu, bahwa penerbangan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana

dan prasarana, antara kepentingan pengguna dan penyedia jasa, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional;

- e. Asas kepentingan umum yaitu, bahwa penyelenggaraan penerbangan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas;
- f. Asas keterpaduan yaitu, bahwa penerbangan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu, saling menunjang, dan saling mengisi baik intra maupun antar moda transportasi;
- g. Asas kesadaran hukum yaitu, bahwa mewajibkan kepada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan penerbangan;
- h. Asas percaya pada diri sendiri yaitu, bahwa penerbangan harus berlandaskan pada kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri. serta bersendikan kepada kepribadian bangsa.
- i. Asas keselamatan Penumpang, yaitu bahwa setiap penyelenggaraan pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan.

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat hubungan hukum antara pihak pengangkut dan penumpang, hubungan hukum tersebut harus di dasarkan pada asas-asas hukum. Asas hukum pengangkutan bersifat perdata terdiri dari; sebagai berikut:

- a. Asas konsensual yaitu, perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Akan tetapi, untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung dengan dokumen pengangkutan;
- b. Asas Koordinatif yaitu, pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan yang setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkut merupakan salah satu bentuk pemberian kuasa.
- c. Asas campuran yaitu, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian yakni pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
- d. Asas pembuktian dengan dokumen yaitu, setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan, tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya pengangkutan untuk jarak dekat biasanya tidak ada dokumen atau tiket penumpang.

Tanggung Jawab adalah kewajiban yang harus dipenuhi sebagai realisasi dari perjanjian yang telah disepakati sebagai prestasi. Untuk mewujudkan prestasi,

perlu ada tanggung jawab, disamping terdapat kewajiban berprestasi, perlu juga diimbangi dengan rasa tanggung jawab. Tidak dipenuhinya suatu prestasi dalam perjanjian maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Friedrich August von Hayek mengatakan, Semua bentuk dari apa yang disebut dengan tanggungjawab kolektif mengacu pada tanggungjawab individu. Istilah tanggungjawab bersama umumnya hanyalah digunakan untuk menutup nutupi tanggungjawab itu sendiri. Dalam tanggungjawab politis sebuah masalah jelas bagi setiap pendelegasian kewenangan (tanggungjawab). Pihak yang disebut penanggungjawab tidak menanggung secara penuh akibat dari keputusan mereka.

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh angkutan travel PT.Sungai Pinang adalah sebagai berikut:

Tabel III.5
Pelaksanaan Prosedur Pengiriman Barang Yang Dibuat Oleh Angkutan
Travel PT.Sungai Pinang Di kota Pekanbaru

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Berjalan dengan baik	5	33%
2	Cukup berjalan dengan baik	2	13%
3	Tidak berjalan dengan baik	8	54%
Jumlah		15 Orang	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas, diketahui pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh angkutan travel PT.Sungai Pinang yaitu tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab tidak berjalan dengan baik sebanyak 8 orang dari 15 responden atau 54%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh angkutan travel PT.Sungai Pinang belum berjalan dikarenakan meskipun telah ditentukan waktu pengiriman namun terkadang masih juga tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan travel PT.Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh angkutan travel di PT.Sungai Pinang adalah dimana selama ini pelaksanaan pengiriman paket barang berjalan dengan baik.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang,18 mei 2022)

Menurut Mulyadi mendefinisikan: "Prosedur adalah suatu urutan kegiatan Merikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain"

Penulis juga mewawancari Supir PT.Sungai Pinang, penulis bertanya, Bagaimana pelaksanaan prosedur pengiriman barang yang dibuat oleh angkutan travel PT.Sungai Pinang? beliau menjawab:

“Berjalan dengan baik karna kami supir sudah ikuti SOP yang ada di Perusahaan ini.”(Hasil wawancara penulis dengan supir PT.Sungai Pinang,20 Mei 2022)

Tanggung jawab merupakan suatu risiko yang jelas harus ditanggung oleh pengangkut yang merupakan konsekuensi dari suatu perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang. Mengenai tanggung jawab dikenal adanya lima prinsip atau hal di antaranya:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas adanya unsur kesalahan (fault liability, liability based on fault principle);
- 2) Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (rebuttable presumption of liability principle);
- 3) Prinsip tanggung jawab mutlak (no-fault liability, absolute atau strict liability principle);
- 4) Prinsip tanggung jawab atas praduga bahwa pengangkut dianggap selalu tidak bertanggung jawab (presumption of nonliability principle). 5) Prinsip pembatasan tanggung jawab (limitation of liability principle).

Jadi berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat penulis jelaskan bahwa Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan Travel PT.Sungai Pinang Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen adalah belum maksimal dilaksanakan, dikarenakan meskipun pihak angkutan travel PT.Sungai Pinang mengakui bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkannya barang tersebut ke tangan penerima. Serta apabila dalam pengangkutan barang tersebut berjalan tidak selamat, misalnya barang tersebut mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka hal ini juga menjadi tanggung jawab pengangkut. Namun mengenai tanggung jawab tersebut ada pembatasannya. Pengangkut bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada pengirim apabila kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan. barang yang dikirim tersebut disesuaikan dengan adanya asuransi barang yang dikirimkan.

B. Apa Faktor Penghambat Bentuk Tanggung Jawab Pihak Angkutan PT. Sungai Pinang Travel Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang

Kerugian yang di derita oleh konsumen timbul akibat menggunakan jasa pengiriman barang yang bermasalah, yang semula konsumen mengharapkan barang yang dikirimnya sampai ketempat tujuan sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang namun ternyata tidak demikian, maka sudah menjadi kewajiban pelaku usaha yang terbukti melakukan kesalahan untuk memberikan ganti rugi tersebut dapat meminta dengan cara ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jika konsumen pengguna jasa pengiriman barang dirugikan akibat keterlambatan, hilang, dan rusaknya barang oleh penyelenggara jasa pengiriman barang, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut (Abdul Kadir Muhammad, 2004).

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di angkutan travel di PT.Sungai Pinang adalah sebagai berikut:

Tabel III.6

Penyebab Terjadinya Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Di Angkutan Travel PT.Sungai Pinang Dikota Pekanbaru

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Faktor Cuaca	-	-
2	Jalan Rusak	3	20%
3	Kelalaian Petugas	12	80%
Jumlah		15 orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas dapat dijelaskan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di angkutan travel di PT.Sungai Pinang yaitu dikarenakan kelalaian petugas dan jalan rusak, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban konsumen pengguna jasa menjawab kelalaian petugas sebanyak 12 orang dari 15 responden atau 80% dan hasil jawaban konsumen pengguna jasa menjawab jalan rusak sebanyak 3 orang dari 15 responden atau 15%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di angkutan travel di PT.Sungai Pinang disebabkan oleh hal yang tidak disengaja yaitu kelalaian petugas dan jalan rusak, namun hal tersebut bukanlah seharusnya menjadi sebuah alasan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan travel di PT.Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di angkutan travel di PT.Sungai Pinang adalah dimana keterlambatan disebabkan oleh tidak adanya komunikasi yang penerimanya.”(Hasil Wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Penulis juga mewawancari Supir PT.Sungai Pinang,penulis bertanya,Apa penyebab terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang di angkutan travel di PT.Sungai Pinang?beliau menjawab:

“Biasanya karna jalan yang rusak sehingga membuat jalan macet.”(Hasil wawancara penulis dengan Supir PT.Sungai Pinang,20 Mei 2022)

Baik antara pengangkut dengan konsumen di satu sisi pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

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

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Tindakan Pihak angkutan travel di PT.Sungai Pinang jika ada Keluhan Konsumen Atas keterlambatan penerimaan Barang adalah sebagai berikut:

Tabel III.7
Tindakan Pihak Angkutan Travel PT.Sungai Pinang Jika ada Keluhan Konsumen Atas Keterlambatan Penerimaan Barang

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Ditanggapi	5	33 %
2	Tidak Ditanggapi	4	27 %
3	Menunggu saja	6	40 %
Jumlah		15 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas dapat dijelaskan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Tindakan Pihak angkutan travel di PT.Sungai Pinang jika ada Keluhan Konsumen Atas keterlambatan penerimaan Barang yaitu menunggu saja, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari 6 orang dari 15 responden atau 40%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa Tindakan Pihak angkutan travel di PT.Sungai Pinang jika ada Keluhan Konsumen Atas keterlambatan penerimaan Barang hanya menunggu dari konsumen yang akan menghubungi ulang kepada angkutan travel.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin selaku pemilik angkutan travel di PT.Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Tindakan Pihak angkutan travel di PT.Sungai Pinang jika ada Keluhan Konsumen Atas keterlambatan penerimaan Barang adalah dimana akan mengkonfirmasi ulang keadaan pengiriman awal kepada konsumen jika

memang keterlambatan akan meminta maaf serta jika barang yang dikirim rusak maka akan ganti sesuai dengan jenis barang.”(Hasil wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

Penulis juga mewawancari Supir PT.Sungai Pinang,penulis bertanya, Apa Tindakan Pihak angkutan travel di PT.Sungai Pinang jika ada Keluhan Konsumen Atas keterlambatan penerimaan Barang?beliau menjawab:

“Di lihat dulu kerusakan nya parah atau tidak,dan biasanya yang diproses kalau memang itu benda yang berharga seperti guci,piring,dan lain-lain”(Hasil wawancara penulis dengan supir PT.Sungai Pinang,20 Mei 2022)

Perusahaan jasa pengiriman barang, hal paling utama yang harus diperhatikan yaitu bagaimana menyampaikan pesan berupa barang dengan baik. Tentunya barang yang akan diantar dalam keadaan selamat, aman, dan tepat waktu. Namun tak sedikit pelanggan yang merasa kecewa bahkan dirugikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang akibat pelayanan yang diberikan. Kekecewaan yang biasa dialami para pelanggan diantaranya banyak keluhan mengenai sering terjadinya kerusakan dokumen maupun kehilangan barang yang dikirimkan. Sehingga mengakibatkan konsumen banyak yang beralih pada jasa pengiriman barang lain Kepuasan para pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan daya saing untuk memenangkan persaingan. Sebab kalau pelanggan tidak puas mereka akan menyikapi dengan meninggalkan perusahaan dan beralih menjadi pelanggan pihak pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan pada akhirnya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Hal ini didukung

dengan tingkat kecepatan dari fasilitas yang diberikan menjadi tujuan utama, sehingga pengiriman menjadi lebih cepat dan terjamin.

Menurut Salim HS, konsumen adalah pihak yang paling mengetahui barang-barang yang dibutuhkannya dan mempunyai inisiatif pertama untuk menghubungi perusahaan pembiayaan konsumen. Sebelum menghubungi perusahaan tersebut, konsumen telah menetapkan daftar barang yang dibutuhkan dengan harganya berdasarkan penawaran dari pihak pemasok. Atas permohonan konsumen, perusahaan pembiayaan konsumen menyiapkan dokumen pendahuluan berupa barang permohonan kredit (*credit application form*) untuk diisi oleh konsumen (Salim HS, 2006).

Memenuhi kebutuhan-kebutuhan manusia di dalam masyarakat, individu yang satu senantiasa berhubungan dengan individu yang lain. Dengan perhubungan tersebut diharapkan kebutuhan yang dikehendaki oleh individu yang satu akan dipenuhi oleh individu yang lain, demikian pula sebaliknya secara timbal balik. Hubungan antara dua individu yang timbal balik tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk kerjasama atau dalam hukum Indonesia dikenal dengan istilah perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua individu atau dua pihak, di mana pihak yang satu menuntut sesuatu hal atau prestasi dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut (Subekti, 2010). Perikatan timbul dari adanya suatu perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji dan mengikatkan dirinya kepada seorang yang lain atau peristiwa di mana dua orang saling berjanji.

Perjanjian mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perundang undangan (Dahlan, 2000). Artinya, perjanjian tersebut berlaku dan mengikat bagi para pihak secara hukum. Bagi kalangan bisnis, perjanjian ini sering di buat sebagai pedoman atau pegangan di dalam pelaksanaan transaksi bisnis atau penyelesaian sengketa bila terjadi perselisihan dikemudian hari.

Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana ada dua pihak atau lebih, yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari perjanjian ini, ditimbulkan suatu peristiwa berupa hubungan hukum antara kedua belah pihak. Hubungan hukum tersebutlah yang dinamakan perikatan." Hubungan perikatan dengan perjanjian adalah perjanjian menimbulkan perikatan (Riduan Syahrani, 1992). Dengan kata lain perjanjian merupakan salah satu sumber yang paling banyak menimbulkan perikatan, karena hukum perjanjian menganut sistem terbuka, sehingga anggota masyarakat bebas untuk mengadakan perjanjian dan undang-undang hanya berfungsi untuk melengkapi perjanjian yang dibuat oleh masyarakat. Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, karena perjanjian merupakan perbuatan yang dilakukan oleh dua pihak, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat tanpa ketentuan para pihak yang bersangkutan (J.Satrio, 1995).

Karena wanprestasi mempunyai akibat-akibat yang begitu penting, maka harus ditetapkan lebih dahulu apakah si berutang melakukan wanprestasi atau lalai, dan kalau hal itu disangkal olehnya, maka harus dibuktikan di muka hakim. Pengajuan ke pengadilan tentang wanprestasi dimulai dengan adanya somasi yang dilakukan oleh seorang jurusita dari pengadilan, yang membuat proses verbal

tentang pekerjaannya itu, atau juga cukup dengan surat tercatat atau surat kawat, asal saja jangan sampai dengan mudah dimungkiri oleh si berutang. Kadang kadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau lupa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan wanprestasi yang dijanjikan.

Apabila debitor telah melakukan wanprestasi maka akan menimbulkan akibat hukum bagi para pihak dalam perjanjian tersebut. Ketentuan Pasal 1267 KUHPerdara menyebutkan bahwa:

"Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, Ataukah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga".

Suatu transaksi atau perjanjian dalam bentuk apapun kedua belah pihak.Saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu yang telah diperjanjikan disebut prestasi, namun pada kenyataannya tidak menutup kemungkinan debitor tidak melaksanakan apa yang dijanjikannya ini disebut wanprestasi. Wanprestasi menurut Salim HS. adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditor dengan debitor (Salim HS, 2001).

Berdasarkan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Penyelesaian Oleh angkutan travel di PT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang adalah sebagai berikut:

.Tabel III.8

Penyelesaian Oleh Pihak Angkutan Travel PT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang

No	Kriteria Populasi	Sensus	Sampel
1	Berjalan dengan baik	6	40%
2	Cukup berjalan dengan baik	6	40%
3	Tidak berjalan dengan baik	3	20%
Jumlah		15 Orang	100%

Sumber : Data Olahan 2021

Pada tabel di atas dapat dijelaskan pengetahuan Konsumen Pengguna Jasa menjelaskan tentang Penyelesaian Oleh angkutan travel di PT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang yaitu cukup berjalan dengan baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil jawaban Konsumen Pengguna Jasa menjawab cukup berjalan dengan baik sebanyak 6 orang dari 15 responden atau 40%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa Penyelesaian Oleh angkutan travel diPT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang harus dilaksanakan dikarenakan barang tersebut harus ada.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pak Udin sebagai pemilik angkutan travel di PT.Sungai Pinang menjelaskan bahwa:

“Penyelesaian Oleh angkutan travel di PT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang adalah akan diselesaikan secara baik-baik, jika barang yang dikirim masih ada maka akan diserahkan kepada penerima namun jika barang hilang akan dipertanggungjawabkan, tetapi jika barang dalam keadaan rusak maka pihak angkutan tidak dapat bertanggung jawab atas hal tersebut.”(Hasil

wawancara penulis dengan pemilik angkutan PT.Sungai Pinang Travel,18 mei 2022)

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

Penulis juga mewawancari Supir PT.Sungai Pinang,penulis bertanya, Bagaimana penyelesaian yang dilakukan angkutan travel di PT.Sungai Pinang Terhadap Keluhan Konsumen Atas Pengiriman Barang?beliau menjawab:

“Kalau penyebabnya itu kelalaian supir seperti tidak hati hati diperjalanan maka supirlah yang mengganti kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen sebesar 20% dari harga barang tersebut.”(Hasil wawancara penulis dengan supir PT.Sungai Pinang Travel,20 mei 2022)

Dalam hal bentuk prestasi debitur dalam perjanjian yang berupa tidak berbuat sesuatu, akan mudah ditentukan sejak kapan debitur melakukan wanprestasi yaitu sejak pada saat debitur berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian. Sedangkan bentuk prestasi debitur yang berupa berbuat sesuatu yang memberikan sesuatu apabila batas waktunya ditentukan dalam perjanjian maka menurut pasal 1238 KUH Perdata debitur dianggap melakukan wanprestasi dengan lewatnya batas waktu tersebut. Dan apabila tidak ditentukan mengenai batas waktunya maka untuk menyatakan seseorang debitur

melakukan wanprestasi, diperlukan surat peringatan tertulis dari kreditur yang diberikan kepada debitur. Surat peringatan tersebut disebut dengan somasi.

Hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dua pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban, yang mengikatkan mereka untuk ditaati dan dijalankan, kesepakatan itu adalah untuk menimbulkan akibat hukum, menimbulkan hak dan kewajiban dan kalau kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya, si pelanggar dapat dikenakan akibat hukum atau sanksi (Sudikno Mertokusumo, 1999). Setiap individu memerlukan hukum sebagai suatu tolak ukur benar atau salah dalam melakukan kegiatannya sehari-hari, baik dalam pergaulan antar individu maupun dalam kehidupannya bermasyarakat dan bernegara. Tolak ukur benar atau salah itu sendiri diperlukan untuk dapat tercipta rasa aman dan perlindungan bagi setiap pihak dalam melakukan hubungan hukum.

Hukum adalah suatu tata perbuatan manusia, "tata perbuatan" mengandung arti suatu sistem aturan. Hukum bukan satu peraturan semata, seperti kadang kadang dikatakan demikian. Hukum adalah seperangkat peraturan yang dipahami dalam satu kesatuan yang sistemik. Tidak mungkin untuk memahami hakikat hukum hanya dengan memperhatikan satu peraturan saja. Hubungan yang berbagai peraturan khusus dari suatu tata hukum perlu dimaknai agar hakikat dapat dipahami. Hanya atas dasar pemahaman yang jelas tentang hubungan-hubungan yang membentuk tata hukum tersebut bahwa hakikat hukum dapat dipahami dengan sempurna. Hukum dalam bentuk penampakkannya dapat dilihat

berbagai bentuk, baik dalam bentuk peraturan tertulis, tidak tertulis, lembaga-lembaga hukum maupun sebagai proses yang tumbuh dan berkembang dari dan dalam kehidupan masyarakat itu sendiri. Hukum tertulis adalah hukum yang secara tegas dan eksplisit termuat dalam peraturan perundang-undangan yang telah sah dan disahkan oleh pihak yang berwenang sedangkan yang dimaksud dengan hukum tidak tertulis adalah hukum adat dan hukum kebiasaan. Hukum adat sebagai salah satu bagian dari hukum pada umumnya merupakan sebuah permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh bangsa dan Negara, terutama dalam pembentukan kerangka hukum nasional.

Apabila hendak menelaah berbagai permasalahan hukum yang tumbuh dan berkembang di alam masyarakat, maksud penelahan tersebut tidak boleh terlepas dari alam pikiran dan kerangka dasar pembangunan nasional yang sedang berjalan sebagai suatu hubungan yang bersifat interpendensi, yaitu suatu hubungan yang sedemikian erat dan saling menentukan antara satu dan lainnya. Oleh karena itu, studi hukum perlu selalu dikaitkan dengan masalah-masalah pembangunan.

Pengangkutan merupakan kegiatan untuk memindahkan penumpang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat. Pengangkutan menurut Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan (Purwosutjipto, 2003) .

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, penulis jelaskan bahwa Penyelesaian oleh pihak Angkutan Travel Di PT.Sungai Pinang terhadap keluhan konsumen atas pengiriman barang adalah dimana pihak akan memastikan mengenai barang yang dikirimkan terlebih dahulu dan menghubungi konsumen yang bersangkutan, jika barang yang dikirim masih ada maka akan diserahkan kepada penerima namun jika barang hilang akan dipertanggungjawabkan, tetapi jika barang dalam keadaan rusak maka pihak angkutan tidak dapat bertanggung jawab atas hal tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Perlindungan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada Angkutan Travel Di PT.Sungai Pinang Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah belum maksimal dilaksanakan, dikarenakan pihak angkutan travel mengakui bertanggung jawab atas keselamatan barang dan keamanan barang, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut ke tangan penerima dan jika barang tersebut mengalami kerugian akibat kehilangan, kerusakan atau keterlambatan dalam pengirimannya, maka menjadi tanggung jawab pengangkut.
2. Penyelesaian oleh pihak Angkutan Travel Di PT.Sungai Pinang terhadap keluhan konsumen atas pengiriman barang adalah dimana pihak akan memastikan mengenai barang yang dikirimkan terlebih dahulu dan menghubungi konsumen yang bersangkutan, jika barang yang dikirim masih ada maka akan diserahkan kepada penerima namun jika barang hilang akan dipertanggungjawabkan sesuai kemampuan pengangkut, tetapi jika barang dalam keadaan rusak maka pihak angkutan tidak dapat bertanggung jawab atas hal tersebut.

B. Saran

Sedangkan saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya angkutan travel tetap memberikan ganti rugi jika barang yang diangkut tersebut mengalami kerusakan dan seharusnya pengangkut harus tepat waktu dalam mengantarkan barang sampai di tempat tujuan.
2. Seharusnya antara pihak angkutan travel saat mengirimkan barang haruslah beritikad baik untuk menyelesaikan permasalahan pengiriman barang jika terjadi permasalahan baik dari masalah keterlambatan dan kelalaian.

Daftar Pustaka

A. Buku-buku

- Abdul Kadir Muhammad. (2004). *Hukum dan penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Abdul kadir Muhammad. (2007). *Arti Penting dan strategis multimoda pengangkutan niaga di Indonesia, dalam perspektif hukum bisnis di era globalisasi ekonomi*. Penerbit Genta Press.
- Ahmadi, M. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada.
- Arrasijid, C. (1998). *Pengantar Ilmu Hukum*. Yani Corporation.
- Busyro Azheri. (2010). *Tanggung Jawab Social Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*.
- Dahlan, S. B. dan. (2000). *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Citra Aditya Bakti.
- H.M.N. Purwosutjipto. (1991). *Pengertian pokok hukum dagang indonesia 3 hukum pengangkutan*. Djambatan.
- H.Malayu. (2001). *Pelayanan Terhadap Konsumen*. Bumi Aksara.
- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gajah Mada University Press.
- HMN. Purwosutjipto. (1991). *Pengertian pokok hukum dagang indonesia 3 hukum pengangkutan*. Djambatan.

J.Satrio. (1995). *Hukum Perikatan-perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku 1*.

PT.Citra Aditya Bakti.

Kebudayaan, D. P. dan O. (1999). *KBBI*. Balai Pustaka.

Kristiyanti. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.

Marwan, M; P, J. (2009). *Kamus Hukum*. reality Publisher.

Masri Singarimbun. (2012). *Metode penelitian Survei*. LP3es.

Muhammad, A. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti.

Nasution, A. Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya.

Nugroho, S. A. (2011). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Kencana Jakarta.

Purwosutjipto. (2003). *Pengertian Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan.

R.Soekardono. (1981). *Hukum Dagang Indonesia*. Rajawali.

Rahardjo, S. (2003). *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Kompas.

Riduan Syahrani. (1992). *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Alumni.

Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Kencana.

Salim HS. (2001). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Sinar Grafika.

Salim HS. (2006). *Perlindungan Hukum kontrak diluar KUHPerdata*. Raja Grafindo Persada.

- Shidarata. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia.
- Siahaan, N. H. T. (2002). *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Panta Rei.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Sri Redjeki Hartono. (2007). *Hukum Ekonomi Indonesia*. Bayu Media.
- Subekti. (2010). *Hukum Perjanjian*. PT. Intermasa.
- Sudikno Mertokusumo. (1999). *Mengenal Hukum*. Liberty.
- Suherman, A. (2005). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Ghalia Indonesia.
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia.
- Sution Usman Adji, D. (1991). *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. PT Rineka Cipta.
- Syafrinaldi. (2013). *Panduan Skripsi*. UIR Press.
- Wahyu, A. (n.d.). *Hukum Pengangkutan*. Retrieved February 10, 2022, from <http://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukum-pengangkutan.html>
- Waluyo, Bambang. (2002). *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Sinar Grafika.
- Waluyo, Bernadette. (1997). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.
- Yani, G. W. & A. (2001). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.

Yodo, Ahmad Miru & Sutarman. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*.
Rajawali Pers.

Yodo, Ahmadi Miru & Sutarman. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*.
Rajawali Pers.

B. Jurnal

Abd, Thalib .(2016). Perkembangan Hukum Kontrak Modern. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Abd, Thalib. (2017). Aneka Hukum Bisnis Modern. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Abd, Thalib .(2017). Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UUD RI Tahun 1945. *UIR Law Review*, 1(1), 49–62.
<https://doi.org/10.25299/ulr.2017.1.01.559>

Abdul ,Thalib. (2016). Technology Transfer In Indonesia And China: A Comparative Study. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 23(2), 251–270.
<https://doi.org/10.20885/iustum.vol23.iss2.art5>

Nurmasyithahziauddin. (2017). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online. *Jurnal.Ar.Raniry.Ac.Id*, 107.

Sri Arlina. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*. 02(April), 317–330.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/r8vxq>

C. Internet

Ridwan Khairindy. (2017). *Hukum Pengangkutan*.

<http://elhavidz.blogspot.com/2015/03/definisi-hukum-pengangkutan.html>
<http://elhavidz.blogspot.com/2015/03/definisi-hukum-pengangkutan.html>

