

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Hal ini menyebabkan para penumpang memilih alternatif angkutan umum lain yang dirasa lebih nyaman dan dapat beroperasi dalam waktu yang singkat yang mampu mengantarkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat dan efektif. Hakikatnya pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan penumpang dan atau pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan penumpang dan atau pengirim mengikatkan diri dengan membayar uang angkutan.¹

¹ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hal. 2

Hal ini memberikan indikasi bahwa penumpang yang menggunakan jasa dalam kegiatan pengangkutan tidak ingin mengalami kerugian secara materiil yang berkaitan dengan pengangkutan. Salah satu jenis angkutan umum yang dirasa lebih nyaman dan menghemat waktu oleh masyarakat adalah angkutan udara, dan ini menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat karena keadaan geografis Indonesia yang sangat luas jika dibandingkan dengan alat angkutan lain seperti angkutan darat dan laut akan memakan waktu lebih lama bagi masyarakat. Kegiatan pengangkutan udara terdiri atas angkutan udara niaga dan angkutan udara bukan niaga.²

Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran. Angkutan udara bukan niaga adalah angkutan udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri yang dilakukan untuk mendukung kegiatan yang usaha pokoknya selain di bidang angkutan udara. Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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. Angkutan udara niaga terdiri atas angkutan udara berjadwal (*scheduled airlines*) dan angkutan udara niaga tidak berjadwal (*non-schedule airlines*). Pada umumnya angkutan udara niaga berjadwal (*scheduled airlines*) mempunyai ciri-ciri antara lain angkutan udara tersebut disediakan untuk penumpang yang menilai waktu lebih berharga dibanding dengan nilai uang, pesawat udara tetap tinggal landas

² H.K. Martono dan Ahmad Sudiro, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hal. 54

sesuai dengan jadwal penerbangan yang diumumkan walaupun pesawat udara belum penuh, oleh karena itu angkutan niaga berjadwal (*scheduled airlines*) banyak di minati oleh masyarakat.³

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

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

³ *Ibid*, hal. 54-55

ditentukan, menjaga barang-barang yang berada dibawah pengawasannya, melaporkan jenis-jenis barang yang dibawa terutama barang-barang yang berkategori berbahaya, mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pengangkut yang berkenaan dengan pengangkutan. Hak dan kewajiban suatu pihak biasanya tertuang dalam suatu dokumen perjanjian pengangkutan. Secara teoritis, perjanjian pengangkutan merupakan suatu perikatan dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lainnya, menyanggupi untuk membayar ongkosnya.

Dalam praktik kegiatan transportasi udara sering kali pengangkut tidak memenuhi kewajibannya secara baik dan benar atau dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Ketentuan tentang pengangkutan tersebut juga berlaku di dalam kegiatan pengangkutan atau transportasi udara, dalam hal ini pengangkut atau maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang dengan aman dan selamat sampai di tempat tujuan secara tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksanaan kewajibannya tersebut maka perusahaan penerbangan mendapatkan bayaran sebagai ongkos penyelenggaraan pengangkutan dari penumpang”. Beberapa hal yang dapat dikatakan pengangkut melakukan wanprestasi antara lain:

1. Kecelakaan Pesawat yang menyebabkan penumpang meninggal dunia atau cacat.
2. Penundaan penerbangan atau “delay”.
3. Keterlambatan.

4. Kehilangan atau kerusakan barang milik bagasi penumpang.
5. Pelayanan yang kurang memuaskan.
6. Informasi tentang produk jasa yang ditawarkan dan lain-lain.

Dari beberapa hal yang dikemukakan diatas masalah mengenai kehilangan atau kerusakan barang milik bagasi penumpang merupakan hal yang sering terjadi. banyak pengangkut yang mengabaikan masalah bagasi milik penumpang sehingga penumpang angkutan udara merasa tidak nyaman mengenai barang-barang bawaan mereka. Setiap Kerugian yang dialami oleh penumpang merupakan masalah hukum khususnya merupakan tanggung jawab perusahaan penerbangan atau pengangkut (*carrier*) terhadap penumpang dan pemilik barang baik sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan maupun sebagai konsumen. Tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan dapat dilakukan terhadap permasalahan tersebut.

Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pangangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara, meskipun pada prinsipnya perjanjian pengangkutan pada hakekatnya juga harus tunduk pada pasal-pasal dari bagian umum dari hukum perjanjian *Burgelijk Wetboek* (KUHPperdata) akan tetapi ada undang-undang telah ditetapkan aturan-aturan yang lebih khusus yang bertujuan demi kepentingan umum membatasi dalam hal kebebasan membuat perjanjian pengangkutan yaitu meletakkan

berbagai kewajiban khusus kepada pihaknya pengangkut yang tidak boleh disingkirkan dalam perjanjian. Suatu sistem perlindungan hukum bagi barang-barang penumpang dalam jasa angkutan udara adalah suatu sistem yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan prosedur yang mengatur semua aspek yang baik langsung maupun tidak langsung.

Pada kegiatan penerbangan komersil atau transportasi udara niaga terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang dan juga barang-barang penumpang baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional. Ketentuan hukum nasional yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan saat ini adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 15 tahun 1992, dan beberapa peraturan pelaksanaannya. Sedangkan ketentuan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan komersial domestik adalah *Luchtvervoer ordonantie* (Stbl. 1939:100) atau ordonansi 1939 yang biasa disingkat OPU 1939. Di dalam OPU ini ditegaskan tentang tanggung jawab pengangkut. Sedangkan ketentuan hukum internasional yang terkait erat dengan kegiatan penerbangan sipil adalah Konvensi Warsawa 1929.

Permasalahan yang menjadi sorotan pada maskapai penerbangan udara PT Lion Air adalah hilangnya bagasi penumpang, dalam hal penyelesaian hampir semua kasus hilangnya bagasi tersebut tidak terlaksana dengan baik yaitu dalam hal pemenuhan kewajiban berupa tanggung jawab penerbangan udara kepada penumpang yang mengalami kehilangan barang dalam bagasi. Pada tanggal 10

Desember 2016 telah kehilangan bagasi penumpang atas nama Ny. Maya Rani Sitompul menggunakan jasa pelayanan angkutan udara PT Lion Air dari bandara Sultan Syarif Kasim II menuju bandara Soeta Tangerang, Jakarta. Pelapor telah melaporkan bahwa bagasi hilang dan setelah menunggu berjam-jam di Loket Pelayanan Lion Air, barang bagasi penumpang tidak kunjung ada.

Didalam Tas Ny. Maya Rani Sitompul tersebut berisikan Kamera Nikon dan perhiasan emas seberat 25 gram (terdiri dari kalung 15 gram, liontin empat gram, dan gelang 10 gram) yang akan dipakai pada acara pernikahan keponakannya di Jakarta. Kehilangan bagasi ini sudah dilaporkan kepada pihak maskapai penerbangan udara PT Lion Air tetapi pelaporan tersebut tidak langsung dilakukan pengecekan melainkan hanya membuat laporan kehilangan. Faktanya masalah ini tidak ada tindakan lebih lanjut dari pihak maskapai penerbangan udara PT Lion Air untuk memberikan ganti kerugian kepada penumpang dan ini membuat penumpang merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan pihak maskapai penerbangan PT Lion Air.

Menurut Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, tanggungjawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengirim barang serta pihak ketiga.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tanggung jawab itu dimulai sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*), pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan setelah penerbangan (*post-in flight*

service). Kerugian sebelum masa penerbangan (*pre-flight service*) misalnya berkaitan dengan pembelian tiket, penyerahan bagasi, penempatan bagasi pada rute yang salah atau terjadinya keterlambatan. Kerugian pada saat penerbangan (*in-flight service*) misalnya tidak mendapatkan pelayanan yang baik atau rasa aman untuk sampai di tujuan dengan selamat. Sedangkan kerugian setelah penerbangan (*post-in flight service*) antara lain sampai di tujuan terlambat, bagasi hilang atau rusak. Tanggung jawab maskapai penerbangan inilah yang menjadi sorotan bagi penumpang yang mengalami kehilangan barang. Mengingat dalam hal kewajiban maskapai penerbangan udara PT Lion Air adalah memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab dalam hal terjadi kerugian pada penumpang, maka penumpang mempunyai hak untuk mendapatkan ganti kerugian terutama dalam objek penelitian ini adalah barang penumpang yang hilang.

Hubungan hukum bukan hanya manusia yang diakui sebagai subjek hukum, ada pihak lain yang bukan manusia tetapi diakui sebagai subjek hukum yang biasa disebut sebagai badan hukum seperti pada PT. Lion Air yang diakui oleh pemerintah, umumnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan atau kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan usaha tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkajinya lebih dalam lagi, karena dengan tidak adanya perlindungan hukum oleh pihak maskapai penerbangan terhadap kehilangan barang bagasi penumpang akan membuat ketidaknyamanan bagi para penumpang dalam menggunakan jasa pengangkutan, maka dari itu semua hal tersebut akan penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk Tesis dengan judul “**Kepastian Hukum Atas**

**Tanggung Jawab Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Dalam Penerbangan Menuju Bandara Sultan Syarif Kasim II (Studi Pada Maskapai PT. Lion Air)”.
B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Tanggung Jawab Maskapai PT. Lion Air Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Dalam Penerbangan Menuju Bandara Sultan Syarif Kasim II ?
2. Bagaimanakah Penyelesaian Oleh Maskapai PT. Lion Air Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Dalam Penerbangan Menuju Bandara Sultan Syarif Kasim II ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Maskapai PT. Lion Air Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Dalam Penerbangan Menuju Bandara Sultan Syarif Kasim II.
2. Untuk mengetahui yang menjadi Penyelesaian Oleh Maskapai PT. Lion Air Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Bagasi Penumpang Dalam Penerbangan Menuju Bandara Sultan Syarif Kasim II.

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

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

D. Kerangka Teori

Teori diartikan sebagai suatu sistem yang berisikan preposisi-preposisi yang telah diuji kebenarannya. Apabila berpedoman kepada teori maka seorang ilmuwan akan dapat menjelaskan, aneka macam gejala sosial yang dihadapinya walaupun hal ini tidak selalu berarti adanya pemecahan terhadap masalah yang dihadapi.⁴ Teori menggambarkan keteraturan atau hubungan dari gejala-gejala yang tidak berubah di bawah kondisi tertentu tanpa pengecualian. Fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk memberikan arahan atau petunjuk dan meramalkan serta menjelaskan gejala yang dihadapinya.

Dalam menganalisa penulisan ini digunakan beberapa teori diantaranya :

1. Teori Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-Press, 2000, hal. 6

Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai arti yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.⁵

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

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

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 1

- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

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

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :⁶

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

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik

⁶ *Ibid*, hal. 26

yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.⁷

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

Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan.⁸

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

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

⁷ *Ibid*, hal. 28

⁸ *Ibid*, hal. 13

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Sedangkan menurut Kotler, konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga untuk tujuan penggunaan personal.⁹

Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen¹⁰.

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:¹¹

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial)

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

⁹ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hal. 99

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal. 23.

¹¹ *Ibid.*, hal. 25

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

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

Namun dalam UUPK tidak dikenal adanya konsumen antara dan konsumen akhir, melainkan hanya konsumen Pasal 1 angka (2) UUPK :Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 angka (2) UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan ”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan di dalamnya.

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

tepat, karena apa yang diperoleh dapat digunakan dengan baik untuk kepentingan sendiri maupun orang lain.¹²

Berdasarkan hal itu, apabila badan hukum, keluarga, dan orang lain diberikan hak untuk menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa ¹³:“Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan”.

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

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu :¹⁴

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);

¹² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hal. 4-5

¹³ *Ibid*, hal. 6

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 30

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

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

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

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

Pengertian konsumen antara negara yang satu dengan lain tidak sama. Sebagai contoh, di Spanyol konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Dan yang menarik, konsumen juga tidak harus terikat dalam hubungan jual beli, sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.¹⁵ Namun dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah. Maksudnya ketika mengadakan perjanjian ia tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.¹⁶

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menyatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 3

¹⁶ *Ibid.*, hal. 23

sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

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

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

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan / atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang / jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷

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

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

¹⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal. 13

hak ini perlu dikemukakan, agar tidak berlaku pepatah “dua gajah berkelahi, pelanduk mati di tengah-tengah¹⁸”.

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

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.¹⁹Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban sama dari pihak pelaku usaha (Pasal 7 UUPK).

Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan

¹⁸ *Ibid.*, hal. 32

¹⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hal. 47

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

2. Teori Hukum Kontrak

Berbicara tentang perjanjian dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang hukum perdata disebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.²⁰ Selain Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatas, para ahli juga mengemukakan pendapatnya mengenai perjanjian, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta kekayaan dua pihak yang berjanji untuk melaksanakan sesuatu, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian tersebut.²¹

Wiryo Prodjodikoro memberikan pengertian tersendiri mengenai perjanjian yaitu suatu hubungan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan suatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain melaksanakan perjanjian itu.²²

Sementara K.R.M.T Tirtodiningrat sebagaimana dikutip oleh A.Qirom Syamsudin Meliala mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan

²⁰ R. Subekti dan Tjitrosudio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2001, hal. 33

²¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni Bandung, 2002, hal. 102

²² R. Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, PT Bale, Bandung, 2004, hal. 9

hukum berdasarkan kata sepakat antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan Undang-Undang.²³

Sedangkan Salim HS, mengemukakan bahwa perjanjian merupakan hubungan antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta benda kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban melaksanakan prestasi sesuai dengan yang telah disepakatinya.²⁴

Pengertian dari arti luas suatu perjanjian bahwa setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki (atau dianggap dikehendaki) oleh para pihak. Menurut Yahya Harahap suatu perjanjian diartikan sebagai hubungan hukum kekayaan atau hukum harta benda yang memberikan kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh suatu prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.²⁵

Sedangkan menurut doktrin (teori lama) yang disebut dengan perjanjian adalah perbuatan melawan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Definisi tersebut telah tampak adanya asas konsensualisme dan timbulnya akibat hukum (tumbuh/lenyapnya hak dan kewajiban). Unsur-unsur perjanjian adalah :

- a. Adanya perbuatan hukum;
- b. Persesuaian pernyataan kehendak dari beberapa orang;
- c. Persesuaian kehendak harus dipublikasikan/dinyatakan;

²³A. Qirom Syamsyuddin Meliala, *Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya* Liberti, Yogyakarta, 2002, hal. 8

²⁴ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, Buku Satu, Rajawali Pers, Jakarta, 2006, hal. 27

²⁵ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2010, hal. 25.

- d. Perbuatan hukum terjadi karena kerjasama antara dua orang atau lebih;
- e. Pernyataan kehendak (*wilsverklaring*) yang sesuai harus saling bergantung satu sama lain;
- f. Persesuaian kehendak harus dengan mengingat peraturan perundang-undangan.²⁶

Sedangkan para sarjana hukum perdata pada umumnya berpendapat bahwa defenisi perjanjian yang terdapat didalam ketentuan diatas adalah tidak lengkap dan pula terlalu luas. Karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja, tetapi mencakup sampai kepada lapangan hukum keluarga, seperti janji kawin yang merupakan perjanjian juga, namun memiliki sifat yang berbeda dengan perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata buku III kriterianya dapat dinilai secara materil atau uang.²⁷

Walaupun dikatakan bahwa perjanjian lahir pada saat terjadinya kesepakatan mengenai hal pokok dalam perjanjian tersebut, namun masih ada hal lain yang harus diperhatikan yaitu syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata :²⁸

1. Syarat subyektif, syarat ini apabila dilanggar maka perjanjian dapat dibatalkan yang meliputi :
 - a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
 - b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

²⁶ Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hal. 25

²⁷ Mariam Darus Badruzaman dan kawan-kawan, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hal. 65

²⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hal. 1

2. Syarat obyektif, syarat ini apabila dilanggar maka perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum yang meliputi ;
 - a. Suatu hal (obyek) tertentu
 - b. Suatu sebab yang halal.

Sedangkan syarat sahnya perjanjian yang khusus adalah :

1. Syarat tertulis untuk perjanjian tertentu;
2. Syarat akta notaris untuk perjanjian tertentu;
3. Syarat akta pejabat tertentu (yang bukan notaris) untuk perjanjian tertentu;
4. Syarat izin dari yang berwenang.²⁹

Di dalam hukum kontrak dikenal banyak asas, diantaranya adalah sebagai berikut:³⁰

1. Asas kebebasan berkontrak;

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam hukum kontrak. Kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Demikian pula ada yang mendasarkan pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menerangkan tentang syarat sahnya perjanjian.

²⁹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Eropa Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 34.

³⁰ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hal. 3

Kebebasan berkontrak memberikan jaminan kebebasan kepada seseorang untuk secara bebas dalam beberapa hal yang berkaitan dengan perjanjian, diantaranya³¹:

- a. Bebas menentukan apakah ia akan melakukan perjanjian atau tidak;
- b. Bebas menentukan dengan siapa ia akan melakukan perjanjian;
- c. Bebas menentukan isi atau klausula perjanjian;
- d. Bebas menentukan bentuk perjanjian;
- e. Kebebasan-kebebasan lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu dasar yang menjamin kebebasan orang dalam melakukan kontrak. Hal ini tidak terlepas juga dari sifat Buku III KUH Perdata yang hanya merupakan hukum yang mengatur sehingga para pihak dapat menyimpanginya (mengesampingkannya), kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa

2. Asas Pacta Sunt Servanda;

Setiap orang yang membuat kontrak, dia terikat untuk memenuhi kontrak tersebut karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang harus dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1338 ayat (1) yang menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

³¹ *Ibid*, hal. 4

3. Asas Konsensualisme;

Asas konsensualisme sering diartikan bahwa dibutuhkan kesepakatan untuk lahirnya kesepakatan. Pengertian ini tidak tepat karena maksud asas konsensualisme ini adalah bahwa lahirnya kontrak ialah pada saat terjadinya kesepakatan. Dengan demikian, apabila tercapai kesepakatan antara para pihak, lahirlah kontrak, walaupun kontrak itu belum dilaksanakan pada saat itu. Hal ini berarti bahwa dengan tercapainya kesepakatan oleh para pihak melahirkan hak dan kewajiban bagi mereka atau biasa juga disebut bahwa kontrak tersebut sudah bersifat obligatoir, yakni melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kontrak tersebut. Asas konsensualisme ini tidak berlaku bagi semua jenis kontrak karena asas ini hanya berlaku terhadap kontrak konsensual sedangkan terhadap kontrak formal dan kontrak riil tidak berlaku.

4. Asas iktikad baik;

Asas iktikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sementara itu, Arrest H.R. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap praperjanjian bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh iktikad baik dan

hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan iktikad baik.

Di samping keempat asas di atas, di dalam Lokakarya Hukum Perikatan yang diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman dari tanggal 17 sampai dengan tanggal 19 Desember 1985 telah berhasil dirumuskan delapan asas hukum perikatan nasional.³²

Kedelapan asas itu dijelaskan sebagai berikut:³³

1. Asas kepercayaan

Asas Kepercayaan mengandung pengertian bahwa setiap orang yang akan mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang diadakan di antara mereka di belakang hari.

2. Asas Persamaan Hukum

Asas Persamaan Hukum adalah bahwa subjek hukum yang mengadakan perjanjian mempunyai kedudukan, hak, dan kewajiban yang sama dalam hukum. Mereka tidak dibeda-bedakan antara satu sama lain, walaupun subjek hukum itu berbeda warna kulit, agama, dan ras.

³² *Ibid*, hal. 5

³³ Salim H.S, Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak), *op.cit*, hal. 13-14

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Kreditor mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitor, namun debitor memikul pula kewajiban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan iktikad baik. Asas keseimbangan dilandaskan pada ideologi yang melatarbelakangi tertib hukum Indonesia. Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 adalah sumber tata nilai dan mencerminkan cara pandang masyarakat Indonesia. Pemerintah Indonesia adalah wakil dan cerminan masyarakat dan juga menjaga arah perkembangan tertib hukum sehingga tolak ukur tata nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 tetap terjaga sebagai ideal yang setiap kali hendak diejawantahkan.³⁴ Asas keseimbangan dalam kontrak dengan berbagai aspeknya telah begitu banyak dikaji dan diulas oleh para ahli, sehingga muncul berbagai pengertian terkait dengan asas keseimbangan ini. Pengertian “keseimbangan-seimbang” atau “ *evenwicht-evenwichtig*” (Belanda) atau “*equality-equal-equilibrium*. Inggris) bermakna leksikal “sama, sebanding” menunjuk pada suatu keadaan, posisi, derajat, berat, dan lain-lain.³⁵ Sutan Remy Sjahdeini³⁶, dalam disertasinya yang berjudul “*Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*”, menganalisis keseimbangan berkontrak pada hubungan

³⁴ Budiono, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 357.

³⁵ *Ibid*, hal. 25-26

³⁶ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*, Pradana Media Group, Jakarta, 2011, hal 27

antara bank-nasabah, menyimpulkan bahwa keseimbangan para pihak hanya akan terwujud apabila berada pada posisi yang sama kuat.

4. Asas Kepastian Hukum

Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikatnya perjanjian, yaitu sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.

5. Asas Moral

Asas moral ini terikat dalam perikatan wajar, yaitu suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak dapat menuntut hak baginya untuk menggugat prestasi dari pihak debitor. Hal ini terlihat dalam *zaakwarneming*, yaitu seseorang melakukan perbuatan dengan sukarela (moral).

6. Asas Kepatutan

Asas Kepatutan tertuang dalam Pasal 1339 KUH Perdata. Asas ini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian.

7. Asas Kebiasaan

Asas ini dipandang sebagai bagian dari perjanjian. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang menurut kebiasaan lazim diikuti.

8. Asas Perlindungan

Asas Perlindungan mengandung pengertian bahwa antara debitor dan kreditur harus dilindungi oleh hukum

Untuk melaksanakan suatu perjanjian harus terlebih dahulu ditetapkan secara tegas dan cermat tentang isi perjanjian sebelum adanya persetujuan dari

kedua belah pihak, disamping itu persetujuan harus pula memenuhi beberapa unsur yaitu :

1. Essentialia, yaitu bagian-bagian dari pada persetujuan yang tanpa bagian itu persetujuan tersebut tidak mungkin ada
2. Naturalia, yaitu bagian-bagian yang oleh Undang-Undang harus ditentukan sebagai peraturan-peraturan yang bersifat mengatur
3. Accidentalialia, yaitu bagian-bagian yang oleh para pihak ditambahkan didalam persetujuan, yang mana Undang-Undang tidak mengaturnya.³⁷

Pengertian perjanjian atau kontrak adalah suatu perjanjian (tertulis) diantara dua atau lebih orang yang menciptakan hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu hal khusus.³⁸

Dari definisi yang di kemukakan diatas, secara jelas terdapat suatu kesepakatan antara para pihak, yang mana pihak yang satu setuju utuk melaksanakan suatu perjanjian, akibat hukum dari perjanjian ini adalah timbulnya hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat perjanjian tersebut.

Berdasarkan pengertian perjanjian yang telah dikemukakan diatas ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur perjanjian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Adanya pihak-pihak, sedikitnya dua orang
2. Adanya persetujuan dua pihak
3. Adanya bentuk tertentu
4. Adanya prestasi yang akan dicapai
5. Adanya tujuan yang akan dicapai

³⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2007, hal. 15

³⁸ Budiono Kusumohamidjojo, *Panduan Merancang Kontrak*, PT.Grasindo, Jakarta, 2001, hal. 6

6. Adanya surat-menyurat tertentu yang akan diperjanjikan dalam perjanjian tersebut.

Mengenai kapan suatu perjanjian dikatakan terjadi antara para pihak dalam ilmu hukum kontrak dikenal beberapa teori, yaitu :

1. Teori penawaran dan penerimaan

Bahwa pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan tawaran (*acceptance*) oleh pihak lain dalam perjanjian tersebut.

2. Teori Kehendak

Teori ini berusaha untuk menjelaskan jika ada kontroversi antara apa yang dikehendaki dengan apa yang dinyatakan dalam perjanjian, maka yang berlaku adalah apa yang dikehendaki, sementara apa yang dinyatakan tersebut dianggap tidak berlaku.

3. Teori Pernyataan

Menurut teori ini, apabila ada kontroversi antara apa yang dikehendaki dengan apa yang dinyatakan, maka apa yang dinyatakan tersebutlah yang berlaku. Sebab masyarakat menghendaki apa yang dinyatakan itu dapat dipegang.

4. Teori Pengiriman

Menurut teori ini suatu kata sepakat dapat terbentuk pada saat dikirimnya suatu jawaban oleh pihak yang kepadanya telah ditawarkan suatu

perjanjian, karena sejak saat pengiriman tersebut, sipengirim jawaban telah kehilangan kekuasaan atas surat yang dikirimnya itu.

5. Teori pengetahuan

Menurut teori ini, suatu kata sepakat telah terbentuk pada saat orang yang menawarkan tersebut mengetahui bahwa penawarannya tersebut telah disetujui oleh pihak lainnya. Jadi pengiriman jawaban saja oleh pihak yang menerima tawaran dianggap masih belum cukup, karena pihak yang melakukan tawaran masih belum mengetahui diterimanya tawaran tersebut.

6. Teori Kepercayaan

Teori ini mengajukan bahwa suatu kata sepakat dianggap telah terjadi manakala ada pernyataan yang secara objektif dapat dipercaya.³⁹

Perjanjian Baku adalah yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Kini pada umumnya kesepakatan para pihak yang dihasilkan melalui perundingan sudah banyak dibatasi oleh perjanjian yang telah dibakukan atau Distandarisasikan. Hal ini mengingat perkembangan dalam pekerjaan pengawasan yang kompleks yang membutuhkan adanya kepraktisan, efisiensi, dan kecepatan tanpa mengabaikan adanya kepastian hukum, agar produksi dan pemasaran dapat berjalan dengan cepat lancar. Karena itu banyak digunakan perjanjian yang pasti dan bentuknya tertulis, berupa formulir-formulir yang isinya telah disiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pemberi pekerjaan sebelum

³⁹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hal. 8

diajukan atau ditawarkan kepada penerima pekerjaan, yang disebut dengan perjanjian baku.⁴⁰ Dapat disimpulkan dalam azas kebebasan yang dianut dalam perjanjian baku tersebut, telah memberi kesempatan kepada penyedia jasa apakah mau mengikatkan dirinya dalam perjanjian tersebut, dalam bentuk pilihan yang dapat ditentukan oleh dirinya mereka yang membuat perjanjian tersebut.

Menurut Pitlo seperti yang dikutip oleh Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan Undang-Undang menentukan syarat-syarat yang tidak boleh dicantumkan dalam suatu perjanjian adalah apabila dicantumkan maka akan berakibat pada batalnya perjanjian tersebut. Syarat-syarat tersebut meliputi:

1. Bertujuan melakukan sesuatu yang tidak mungkin terlaksana (Pasal 1254 KUH Perdata)
2. Bertentangan dengan kesusilaan
3. Dilarang oleh undang-undang (Pasal 1254 KUH Perdata)
4. Pelaksanaannya tergantung dari kerumunan orang yang terikat.⁴¹

Pasal 1338 KUHPerdata merumuskan bahwa semua persetujuan yang disebut secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dari rumusan Pasal tersebut dapat diketahui bahwa pembentuk Undang-Undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus menurut hukum dan perjanjian itu harus dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini dipertugaskan oleh Pasal 1338 (2) KUHPerdata yang menyatakan “perjanjian-

⁴⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit*, hal. 4

⁴¹ *Ibid*, hal. 48

perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu.

Jadi intinya apa yang disepakati oleh para pihak tidak boleh siapapun kecuali hal tersebut dikehendaki secara bersama oleh para pihak berdasarkan suatu perbuatan hukum atau peristiwa hukum atau keadaan hukum tertentu. Akan tetapi sekalipun tidak dapat ditarik kembali, bukan berarti pembatalan tidak dapat dilaksanakan. Pembatalan perjanjian dapat dimintakan jika :

1. Tidak terjadi kesepakatan bebas dari para pihak membuat perjanjian, baik karena telah terjadi kekhilafan, paksaan ataupun penipuan pada salah satu pihak dalam perjanjian saat perjanjian itu dibuat (Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 KUHPerdara).
2. Salah satu pihak dalam perjanjian tidak cakap untuk bertindak dalam hukum (Pasal 1330 sampai dengan Pasal 1331 KUH perdata) dan memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan atau perbuatan hukum tertentu.⁴²

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut⁴³. Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan, apalagi kalau pihak lain tersebut.

⁴² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir dari Perjanjian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 147

⁴³ Ahmadi Miru, *Op.Cit* hal. 74

Menurut R. Subekti yang dimaksud dengan wanprestasi adalah apabila Si berhutang (debitur) tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan wanprestasi, ia alpa atau lalai atau ingkar janji, atau juga ia melanggar perjanjian bila ia melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya.⁴⁴

Jadi dapat dikemukakan bahwa pihak yang melakukan wanprestasi adalah pihak :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Secara umum bentuk-bentuk wanprestasi adalah :

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi.
3. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.⁴⁵

Didalam Pasal 1243 KUHPerdara dengan timbulnya wanprestasi maka pihak yang melakukan wanprestasi harus mengganti kerugian kepada pihak lainnya berupa :

1. Pengganti Biaya (Konsten)
2. Schaden (Ganti rugi)

⁴⁴ R. Subekti dan R.Tjitrosudibio, *Op.Cit*, hal. 45

⁴⁵ Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan (perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari Undang-undang)*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hal. 11

3. Interest (Bunga).⁴⁶

Sementara disamping Debitur harus bertanggung jawab gugat sebagai akibat dari wanprestasi tersebut, kreditur juga dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan tersebut :

1. Dapat menuntut pembatalan/ pemutusan perjanjian
2. Dapat menuntut pemenuhan perjanjian
3. Dapat menuntut penggantian rugi
4. Dapat menuntut pembatalan dan pengganti rugi.⁴⁷

Pembagian atas empat kemungkinan tuntutan tersebut di atas sekaligus merupakan pernyataan ketidaksetujuan penulis atas pendapat yang membagi atas lima kemungkinan, yaitu pendapat yang masih menambahkan satu kemungkinan lagi, yaitu “penuntutan ganti rugi saja” karena tidak mungkin seseorang menuntut ganti rugi saja yang lepas dari kemungkinan dipenuhinya kontrak atau batalnya. kontrak karena dibatalkan atau dipenuhinya kontrak merupakan dua kemungkinan yang harus dihadapi para pihak dan tidak ada pilihan lain sehingga tidak mungkin ada tuntutan ganti rugi yang berdiri sendiri sebagai akibat dari suatu wanprestasi. Tuntutan apa yang harus ditanggung oleh pihak yang wanprestasi tersebut tergantung pada jenis tuntutan yang dipilih oleh pihak yang dirugikan. Bahkan apabila tuntutan itu dilakukan dalam bentuk gugatan di pengadilan, pihak yang wanprestasi tersebut juga dibebani biaya perkara.⁴⁸

⁴⁶Mashudi dan Mohammad Chidir Ali, *Bab-Bab Hukum Perikatan (Pengertian-pengertian Elementer)*, Mandar Maju, Bandung, 1995, hal. 95

⁴⁷ Purwahid Patrik, *Op.Cit*, hal. 12

⁴⁸ Ahmadi Miru, *Op.Cit*, hal. 37

Dalam KUH Perdata tidak diatur secara khusus tentang berakhirnya kontrak, tetapi yang diatur dalam Bab IV Buku III KUH Perdata hanya hapusnya perikatan-perikatan. Walaupun demikian, ketentuan tentang hapusnya perikatan tersebut juga merupakan ketentuan tentang hapusnya kontrak karena perikatan yang dimaksud dalam Bab IV Buku III KUH Perdata tersebut adalah perikatan pada umumnya baik itu lahir dari kontrak maupun yang lahir dari perbuatan melanggar hukum.⁴⁹

Berdasarkan Pasal 1381 KUH Perdata hapusnya perikatan karena sebagai berikut:

1. Pembayaran

Pembayaran yang dimaksud pada bagian ini berbeda dari istilah pembayaran yang dipergunakan dalam percakapan sehari-hari karena pembayaran dalam pengertian sehari-hari harus dilakukan dengan menyerahkan uang sedangkan menyerahkan barang selain uang tidak disebut sebagai pembayaran, tetapi pada bagian ini yang dimaksud dengan pembayaran adalah segala bentuk pemenuhan prestasi.

2. Penawaran Pembayaran Tunai Diikuti dengan Penyimpanan atau Penitipan

Apabila seorang kreditor menolak pembayaran yang dilakukan oleh debitor, debitor dapat melakukan penawaran pembayaran tunai atas utangnya, dan jika kreditor masih menolak, debitor dapat menitipkan uang atau barangnya di pengadilan. Penawaran pembayaran yang diikuti dengan

⁴⁹ *Ibid*, hal. 87

penitipan uang atau barang di pengadilan, membebaskan debitor dan berlaku baginya sebagai pembayaran asal penawaran itu dilakukan berdasarkan undang-undang dan apa yang dititipkan itu merupakan atas tanggungan si kreditor.

3. Pembaruan Utang

Pembaruan utang pada dasarnya merupakan penggantian objek atau subjek kontrak lama dengan objek atau subjek kontrak yang baru.

Macam-macam Pembaruan Utang:

- a. Penggantian Objek Kontrak
- b. Penggantian Debitor
- c. Penggantian Kreditor

Seperti halnya kontrak pada umumnya, maka pembaruan utang ini juga hanya dapat dilaksanakan oleh orang-orang yang cakap menurut hukum untuk melakukan kontrak dan pembaruan ini harus tegas ternyata dari perbuatannya dan tidak boleh terjadi hanya dengan persangkaan.

4. Perjumpaan Utang atau Kompensasi

Perjumpaan utang atau kompensasi ini terjadi jika antara dua pihak saling berutang antara satu dan yang lain sehingga apabila utang tersebut masing-masing diperhitungkan dan sama nilainya, kedua belah pihak akan bebas dari utangnya. Perjumpaan utang ini secara hukum walaupun hal itu tidak diketahui oleh si debitor.

5. Percampuran Utang

Apabila kedudukan kreditor dan debitor berkumpul pada satu orang, utang tersebut hapus demi hukum. Dengan demikian, percampuran utang tersebut juga dengan sendirinya menghapuskan tanggung jawab penanggung utang. Namun sebaliknya, apabila percampuran utang terjadi pada penanggung utang, tidak dengan sendirinya menghapuskan utang pokok. Demikian pula percampuran utang terhadap salah seorang piutang tanggung menanggung tersebut tidak dengan sendirinya menghapuskan utang kawan-kawan berutangnya.

6. Pembebasan Utang

Pembebasan utang bagi kreditor tidak dapat dipersangkakan, tetapi harus dibuktikan karena jangan sampai utang tersebut sudah cukup lama tidak ditagih, debitor menyangka bahwa terjadi pembebasan utang. Hanya saja pengembalian sepucuk tanda piutang asli secara sukarela oleh kreditor. Maka, hal itu merupakan suatu bukti tentang pembebasan utangnya bahkan terhadap orang lain yang turut berutang secara tanggung menanggung.

7. Musnahnya Barang yang Terutang

Jika suatu barang tertentu yang dijadikan objek perjanjian musnah, tidak dapat lagi diperdagangkan, atau hilang, hapuslah perikatannya, kecuali kalau hal tersebut terjadi karena kesalahan debitor atau debitor telah lalai menyerahkan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Walaupun debitor lalai menyerahkan objek perjanjian tersebut, asal tidak

menanggung kejadian-kejadian tidak terduga tetap juga dapat dibebaskan, jika barang tersebut akan tetap musnah dengan cara yang sama di tangan kreditor seandainya objek perjanjian tersebut diserahkan tepat waktu.

8. Kebatalan atau Pembatalan

Kebatalan atau batal demi hukum suatu kontrak terjadi jika perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat objektif dari syarat sahnya kontrak yaitu “suatu hal tertentu” dan “sebab yang halal”. Jadi kalau kontrak itu objeknya tidak jelas atau bertentangan dengan undang-undang ketertiban umum atau kesusilaan, kontrak tersebut batal demi hukum.

9. Berlakunya Syarat Batal

Hapusnya perikatan yang diakibatkan oleh berlakunya syarat batal terjadi jika kontrak yang dibuat oleh para pihak adalah kontrak dengan syarat batal, dan apabila syarat itu terpenuhi, maka kontrak dengan sendirinya batal yang berarti mengakibatkan hapusnya kontrak tersebut. Hal ini berbeda dari kontrak dengan syarat tangguh, karena apabila syarat terpenuhi pada kontrak dengan syarat tangguh, maka kontraknya bukan batal melainkan tidak lahir.

10. Kedaluwarsa

Kedaluwarsa atau lewat waktu juga dapat mengakibatkan hapusnya kontrak antara para pihak. Hal ini diatur dalam KUH Perdata, Pasal 1967 dan seterusnya.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

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

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.⁵⁰

Menurut Nurnaningsih Amriani, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salahsatu pihak dalam perjanjian.⁵¹ Hal yang sama juga disampaikan oleh Takdir Rahmadi yang mengartikan bahwa konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling

⁵⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hal. 12

⁵¹ *Ibid*, hlm. 13

mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Dengan demikian, yang dimaksud dengan sengketa ialah suatu perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang saling mempertahankan persepsinya masing-masing, di mana perselisihan tersebut dapat terjadi karena adanya suatu tindakan wanprestasi dari pihak-pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian.⁵²

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

a. Teori hubungan masyarakat

Teori hubungan masyarakat, menitikberatkan adanya ketidakpercayaan dan rivalisasi kelompok dalam masyarakat. Para penganut teori ini memberikan solusi-solusi terhadap konflik-konflik yang timbul dengan cara peningkatan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok-kelompok yang mengalami konflik, serta pengembangan toleransi agar masyarakat lebih bisa saling menerima keberagaman dalam masyarakat.⁵³

b. Teori negosiasi prinsip

Teori negosiasi prinsip menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan diantara para pihak. Para penganjur teori ini berpendapat bahwa agar sebuah konflik dapat diselesaikan, maka pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadinya dengan masalah-masalah dan mampu

⁵² Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 1

⁵³ *Ibid*, hal. 18

melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan dan bukan pada posisi yang sudah tetap.⁵⁴

c. Teori identitas

Teori ini menjelaskan bahwa konflik terjadi karena sekelompok orang merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Penganut teori identitas mengusulkan penyelesaian konflik karena identitas yang terancam dilakukan melalui fasilitasi lokakarya dan dialog antara wakil-wakil kelompok yang mengalami konflik dengan tujuan mengidentifikasi ancaman-ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan serta membangun empati dan rekonsiliasi. Tujuan akhirnya adalah pencapaian kesepakatan bersama yang mengakui identitas pokok semua pihak.⁵⁵

d. Teori kesalahpahaman antar budaya

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

e. Teori transformasi

Teori ini menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan serta kesenjangan yang terwujud dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat baik sosial, ekonomi maupun politik. Penganut teori ini berpendapat bahwa penyelesaian konflik dapat dilakukan

⁵⁴ *Ibid*, hal. 8

⁵⁵ *Ibid*, hal. 9

melalui beberapa upaya seperti perubahan struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidaksetaraan, peningkatan hubungan, dan sikap jangka panjang para pihak yang mengalami konflik, serta pengembangan proses-proses dan sistem untuk mewujudkan pemberdayaan, keadilan, rekonsiliasi dan pengakuan keberadaan masing-masing.

f. Teori kebutuhan atau kepentingan manusia

Pada intinya, teori ini mengungkapkan bahwa konflik dapat terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi/ terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang/ pihak lain. Kebutuhan dan kepentingan manusia dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu substantif, prosedural, dan psikologis. Kepentingan substantif (*substantive*) berkaitan dengan kebutuhan manusia yang yang berhubungan dengan kebendaan seperti uang, sandang, pangan, papan/rumah, dan kekayaan.⁵⁶

E. Kerangka Operasional

Dalam konsep operasional ini, peneliti menggabungkan teori dan konsep dalam penelitian hukum, dimana teori dan konsep (pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin) yang digunakan menjadi referensi bagi peneliti dalam menyusun konsep penelitian. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktri-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumuntasi hukum dalam memecahkan isu

⁵⁶ *Ibid*, hal. 10

yang dihadapi.⁵⁷ Agar terdapat persamaan persepsi dalam membaca rencana penelitian ini, maka dipandang perlu untuk menjelaskan apa yang dimaksud dengan konsep operasional dibawah ini :

1. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja.⁵⁸
2. Perusahaan Penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.
3. Pelaku Usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.
4. Barang Bagasi adalah barang bawaan penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan, yang diijinkan oleh airline untuk diangkut dalam pesawat udara.

F. Metode Penelitian

Untuk menghasilkan penelitian ini secara baik dan berkualitas yang sesuai dengan standart keilmiahan, maka penulis menggunakan metode untuk

⁵⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal. 95

⁵⁸ Tim Penyusun, *Kamus Hukum*, Citra Umbara, Bandung, 2010, hal. 24

menjelaskan, menjawab dan menganalisa pokok permasalahan, adapun metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut

1. Jenis dan sifat penelitian

Ditinjau dari jenisnya, maka penelitian ini tergolong dalam penelitian *observasional research/Sosiologis Empiris* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuesioner.

Sedangkan jika di lihat dari sifatnya, penulisan ini bersifat diskriptif analitis, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan pokok penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji mengemukakan bahwa penelitian diskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memberikan data seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, dengan maksud untuk mempertegas hipotesa, untuk memperkuat suatu teori, atau menyusun teori-teori baru.⁵⁹

2. Obyek Penelitian

Obyek dari penelitian penulis ini adalah mengenai tanggung jawab perusahaan penerbangan sebagai pelaku usaha terhadap kehilangan barang bagasi penumpang yang ditinjau dari hukum perlindungan konsumen.

3. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Syarif Kasim II.

⁵⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pres, Jakarta, 2010, hal. 10

4. Populasi dan Responden

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.⁶⁰ Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.⁶¹ Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Humas PT. Lion Air pada Bandara Sultan Syarif Kasim II sebanyak 1 (satu) Orang.
- b. Perwakilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pekanbaru sebanyak 1 (satu) Orang.
- c. Konsumen (Penumpang) maskapai Lion Air sebanyak 100 Orang.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Populasi dan Responden

No.	Nama Populasi	Responden	Sampel	Persentase (%)
1.	Humas PT. Lion Air	1 Orang		100 %
2.	Kepala Perwakilan BPSK Pekanbaru	1 Orang		100 %
3.	Penumpang Maskapai PT. Lion Air	1000 Orang	100	10 %

Sumber Data : Data Olahan Lapangan 2017

5. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

⁶⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hal. 118

⁶¹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 2000, hal. 22

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

6. Alat Pengumpul Data

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

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

7. Analisa Data

Setelah semua data diperoleh dan dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, kemudian data-data tersebut dikelompokkan berdasarkan jenisnya dari kedua masalah pokok yang diteliti. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Sedangkan data dari kuesioner disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data lapangan dengan pendapat para

ahli atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

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

