

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.<sup>1</sup>

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/ atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/ atau jasa.<sup>2</sup> Implementasi penggunaan teknologi telekomunikasi dalam perdagangan nasional dapat dilihat dengan adanya pemanfaatan internet untuk menunjang transaksi perdagangan jarak jauh, bahwa suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar para pelaku bisnis.<sup>3</sup>

Transaksi perdagangan jarak jauh atau kegiatan bisnis *online* tersebut

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>2</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 37

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi sistem keamanan dan hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 2

memerlukan jasa pendukung yaitu jasa pengiriman barang karena bisnis *online* dan jasa pengiriman barang ini merupakan “Dua sisi mata uang”, alias satu kesatuan yang tak bisa dipisahkan. Artinya, meningkatnya omset belanja *online* secara otomatis akan mendongkrak omset jasa pengiriman barang. Pasalnya, sekecil apapun barang yang dibeli via *online* pasti membutuhkan jasa pengiriman barang agar barang bisa sampai ke tangan konsumen dengan cepat dan selamat.<sup>4</sup>

Kebutuhan akan jasa pengiriman barang tidak terbatas pada kegiatan bisnis *online* saja, tetapi juga pada transportasi kebutuhan hidup akan tingginya mobilitas penduduk untuk menggunakan jasa pengiriman barang di dalam negeri, dari dan ke luar negeri, yakni pengiriman barang dengan proses yang cepat baik kebutuhan perorangan dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan proses yang efisien dan efektif. Peranan jasa pengiriman barang juga berguna bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah yang bertujuan meningkatkan perekonomian setiap daerah.

Dalam hal pengiriman barang, kenyamanan, ketepatan, dan keselamatan barang merupakan suatu kewajiban dari perjanjian yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang (selanjutnya disebut kurir). Perikatan antara kurir dengan konsumen melahirkan perjanjian pengiriman barang yang umumnya dibuat antara kurir dengan konsumen,

---

<sup>4</sup> DEO BERITA, *Bisnis Online Berkembang Jasa Ekspedisi Ditantang*, <http://ditjenpdn.kemendag.go.id/WEB/index.php/public/information/articles-detail/berita/107>, diakses, tanggal, 7, Mei, 2014

dan ditandai dengan adanya resi pengiriman yang merupakan bukti perjanjian pengiriman barang.<sup>5</sup>

Resi pengiriman yang sudah dicetak terlebih dahulu oleh kurir merupakan bentuk perjanjian baku karena didalam resi pengiriman adanya wujud dari kebebasan individu perusahaan jasa pengiriman barang yang menyatakan kehendak dalam menjalankan usahanya.<sup>6</sup>

Perjanjian antara kurir dan konsumen dengan menggunakan format baku tidak dilarang oleh undang-undang karena hukum perjanjian menganut asas kebebasan berkontrak. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 18 mengatur bahwa perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha yang menggunakan format perjanjian baku dilarang untuk mencantumkan (berisi) klausul-klausul yang bertentangan dengan isi pasal 18 UUPK, salah satunya yaitu pembatasan tanggung jawab. Di dalam UUPK selain mengatur tentang hak konsumen yang antara lain hak atas informasi yang benar, diatur juga tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen..

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) adalah salah satu perusahaan kurir yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman dan logistik yang luas cakupannya di Indonesia, JNE adalah salah satu jasa kurir yang banyak digunakan oleh masyarakat baik untuk kepentingan komersil maupun non komersil. Perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh PT. JNE (pelaku usaha) dengan konsumen diharapkan dapat melindungi hak-hak dan

---

<sup>5</sup> Ketentuan pasal 1313 dan 1320 Buku III KUH PERdata

<sup>6</sup> Soemali, *Klausula Baku*, <http://soemali.dosen.narotama.ac.id/files/2011/08/Klausula-Baku.ppt>, diakses, tanggal, 21, Mei, 2014

kewajiban para pihak. Karena beberapa hal perjanjian dalam pengiriman barang yang sudah disetujui oleh PT. JNE sebagai perusahaan kurir sering tidak terlaksana seperti barang yang terlambat, salah alamat, barang/dokumen rusak atau hilang sesuai dengan bukti perjanjian didalam resi pengiriman. Hal ini merupakan wujud dari wanprestasi yang dilakukan PT. JNE atas perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pelaku usaha jasa pengiriman barang dengan konsumen.

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat.<sup>7</sup> Tujuan dari pemanfaatan jasa pengiriman barang PT. JNE tidak terpenuhi sesuai harapan seperti halnya pihak penjual barang via *online* yang berjanji akan mengirimkan barang kepada pembeli menjadi tidak tepat waktu atau barang yang dikirim diterima dalam keadaan rusak. Menurut UUPK pelaku usaha yang menyebabkan kerugian karena lalainya perjanjian wajib membayar ganti rugi sebagaimana jaminan dalam ketentuan pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha.

Umumnya klaim atas ganti rugi yang diajukan oleh pengirim barang (konsumen) sulit dilaksanakan, hal tersebut dikarenakan pelaku usaha berlindung di balik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha

---

<sup>7</sup> Syaeful Bachri, *Perjanjian baku dalam pelayanan jasa lahan parkir*, Jurnal Hukum Unpad, Bandung, 2010, hlm.3

kepada konsumen.<sup>8</sup> Kewajiban pelaku usaha dalam menerbitkan perjanjian baku/*standard contract* hendaknya mengikuti aturan perundang-undangan yakni Pasal 18 ayat 4 UUPK tentang penyesuaian perjanjian baku yang bertentangan yang telah diterbitkan tersebut dengan undang-undang ini.

Perjanjian baku yang terdapat dalam resi pengiriman PT. JNE menggunakan istilah yang sulit, dengan huruf yang kecil, isinya yang padat dan sulit dibaca dalam waktu singkat. Syarat dan ketentuan dalam resi pengiriman tersebut tidak diinformasikan dengan layak kepada konsumen sebelum perjanjian disepakati sehingga hak-hak konsumen tidak dihormati dengan sepenuhnya. Hak atas informasi yang disebut dalam Pasal 4 huruf c di UUPK telah dilanggar oleh PT. JNE karena mencantumkan perjanjian baku yang kurang jelas karena adanya pembatasan tanggung jawab yang disebutkan dalam perjanjian baku tersebut. Hak konsumen dalam jasa pengiriman barang ini juga terkait dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 ayat 2 yang mengukuhkan bahwa pencantuman klausula baku melarang tentang bentuk atau letak tulisan yang sulit dimengerti dan dibaca secara jelas serta pengungkapan yang rumit bagi konsumen pada umumnya.

Hal ini merupakan kerugian bagi pengguna jasa pengiriman barang tersebut (konsumen), selain perjanjian baku ini dibuat secara sepihak juga dibuat secara masal, pihak konsumen hanya dapat dihadapkan pada dua pilihan yaitu :

---

<sup>8</sup> Ibid.

1. *Take it* (jika konsumen membutuhkan silahkan ambil)

2. *Leave it* (jika keberatan tinggalkan saja)

Berdasarkan kerugian konsumen diatas, hak atas kompensasi ganti rugi yang diterima oleh konsumen dari pelaku usaha jasa pengiriman barang ini dibatasi dikarenakan perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang tersebut. Hak kompensasi ganti rugi yang diterima oleh konsumen berdasarkan syarat standar pengiriman hanya terbatas pada kerusakan dan kehilangan barang saja tidak pada keterlambatan barang sampai pada tujuan.<sup>9</sup> Pembatasan hak kompensasi ganti rugi disini merupakan perjanjian baku yang melanggar ketentuan Pasal 4 huruf h UUPK tentang hak kompensasi ganti rugi konsumen.

Karena tujuan pembangunan nasional ini bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar 1945.<sup>10</sup> Dalam hal ini adanya kepastian hukum dan keterbukaan informasi antar pelaku bisnis dan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha akan tanggung jawabnya, sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Saya tertarik untuk mengkaji lebih dalam masalah hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang (kurir) dengan konsumen sebagai pengirim barang atau dokumen, dengan judul :

---

<sup>9</sup> Syarat Standar Pengiriman PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (SSP)

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Loc. Cit

**“HAK ATAS INFORMASI DAN HAK ATAS KOMPENSASI GANTI RUGI DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG DENGAN FORMAT PERJANJIAN BAKU MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti membatasi masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana hak atas informasi dan hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, yang diatur dalam perjanjian baku antara pihak JNE dengan konsumen ?
2. Bagaimana penerapan pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT JNE dikaitkan dengan hak ganti rugi bagi konsumen ?
3. Bagaimana pelaksanaan klaim ganti rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan hak atas kenyamanan konsumen ?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kelengkapan, kebenaran, kejujuran informasi di dalam perjanjian pengiriman (resi) sudah mengikuti ketentuan sebagaimana diatur oleh UUPK

2. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan perjanjian baku dan klausul-klausul yang tercantum dalam resi pengiriman tidak mengandung klausul yang dilarang sebagaimana diatur oleh Pasal 18 UUPK
3. Untuk mengetahui syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang kepada konsumen tentang batasan tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Menambah, mengembangkan, dan memperdalam wawasan yang lebih baik mengenai perjanjian baku, sehingga dapat membuka sifat yang lebih kritis terhadap sistem hukum nasional yang sudah ada.
  - b. Lebih mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir yang dinamis, sekaligus mengetahui kemampuan penyusun dalam menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
  - b. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya, secara khusus kalangan konsumen Indonesia mengenai hak-hak konsumen agar konsumen menyadari hak-haknya sekaligus



mengetahui perlindungan terhadap dirinya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

- c. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah khususnya lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun lembaga diluar pengadilan, dan semua pihak terutama yang menyangkut perlindungan konsumen atas perjanjian baku dan informasi yang kurang lengkap yang berisi pembatasan tanggung jawab dalam resi pengiriman barang.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Penggunaan perjanjian baku sudah dikenal secara umum oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dibuatnya perjanjian baku untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Penggunaan perjanjian baku memang dirasa menghemat waktu dan mempercepat proses, tetapi dapat merugikan salah satu pihak. Memang dalam kenyataannya pihak yang membuat perjanjian baku ini memiliki posisi yang cenderung lebih berat. Walaupun tidak diatur secara khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian baku telah menjadi salah satu dari jenis-jenis perjanjian yang telah dikenal dalam sistem hukum di Indonesia.

Perjanjian baku berasal dari 2 (dua) kata yaitu kata “Perjanjian” dan kata “Baku” yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia masing-masing berarti :

*“Perjanjian adalah persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam perjanjian itu.  
Baku adalah tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas dan kualitas yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan; standar.”<sup>11</sup>*

Definisi perjanjian baku menurut para ahli memang sangat bervariasi sebagaimana diuraikan di bawah ini :

Menurut Sutan Remi Sjahdeni :

“Perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.”<sup>12</sup>

Menurut Hondius :

“Perjanjian dengan syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu.”<sup>13</sup>

Menurut Mariam Darus Badruzaman :

“Perjanjian baku sebenarnya adalah perjanjian yang isinya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir.”<sup>14</sup>

Perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang

---

<sup>11</sup> David M.L. Tobing, Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm. 32

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 35

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Ibid, hlm. 36

berlaku umum (massal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan : menyetujui atau menolaknya.<sup>15</sup>

Adanya unsur pilihan ini oleh sementara pihak dikatakan, perjanjian baku tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 *jo.* 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata). Artinya, bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak perjanjian yang diajukan kepadanya (*leave it*) itulah sebabnya perjanjian baku ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.<sup>16</sup>

Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdato yaitu :

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak ataupun oleh satu pihak tidak luput dengan syarat sah suatu perjanjian. Dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdato yang menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu :<sup>17</sup>

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Dalam hal pengertian perjanjian dan syarat sahnya perjanjian, asas-asas perjanjian sangat perlu untuk dikaji guna membatu memahami ketentuan undang-undang mengenai sahnya suatu perjanjian. Suatu

---

<sup>15</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Widiasarna, Jakarta, 2006, hlm. 147

<sup>16</sup> Ibid

<sup>17</sup> Pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

perkembangan yang terjadi terhadap suatu ketentuan undang-undang akan lebih mudah dipahami setelah mengetahui asas-asas yang bersangkutan.

Dalam suatu perjanjian terdapat 5 (lima) asas penting yang bertujuan untuk tercapainya kepastian hukum, ketertiban hukum, dan keadilan berdasarkan asas konsensualisme (berhubungan dengan lahirnya suatu perjanjian). Asas dalam perjanjian yang dimaksud sebagai berikut :<sup>18</sup>

- a. Asas kebebasan berkontrak;
- b. Asas konsensualisme;
- c. Asas kekuatan mengikat;
- d. Asas itikad baik (*Good Faith*);
- e. Asas Kepribadian (*Personality*).

Perjanjian pengiriman barang disini antara pelaku usaha yaitu PT. JNE dengan konsumen (pengirim barang) menganut asas kebebasan berkontrak sebagaimana hasil analisis yang termaktub dalam pasal 1338 KUHPerdata, sebagai berikut :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Hal ini mengandung makna bahwa setiap orang, konsumen atau pelaku usaha, diberi kebebasan berkontrak untuk para pihak untuk :

- membuat atau tidak membuat perjanjian
- mengadakan perjanjian dengan siapapun
- menentukan isi perjanjian dengan siapapun

---

<sup>18</sup> Siagian, Alfred E.D., 2010, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Produk Barang Impor Yang Ditayangkan Dalam Internet Yang Mengandung Unsur Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omsteigheden) dihubungkan dengan UU no. 8/1999*”, Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen.

- menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan

Sahnya suatu perjanjian berawal dari kesepakatan para pihak yang melakukan suatu perjanjian dan kesepakatan perjanjian berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak dan asas keseimbangan yang dalam asas ini mengkehendaki kedua belah pihak melaksanakan perjanjian, seperti kedudukan pihak jasa pengiriman barang yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk memperhatikan itikad baik sehingga kedudukan perusahaan jasa pengiriman barang dan konsumen pengguna jasa pengiriman barang seimbang.<sup>19</sup>

Keberadaan perjanjian baku yang dibuat oleh jasa pengiriman barang di resi pengiriman tersebut menyebabkan asas keseimbangan tersebut tidak tercipta karena kedudukan konsumen tidak mendapatkan hak untuk mengubah isi perjanjian. Perjanjian ini banyak memberi keuntungan pada pihak perusahaan jasa pengiriman barang, tetapi pihak pengirim barang tetap bersedia menandatangani perjanjian dengan alasan informasi yang kurang lengkap dan kebutuhan yang mendesak akan jasa pengiriman barang dari perusahaan tersebut.

Shidarta dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia mengutip pendapat Sutan Remy Sjahdeni bahwa dalam kenyataannya KUHPPerdata sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu. Misalnya, terdapat ketentuan yang mengatakan suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali

---

<sup>19</sup> Mariam Darus Badruzaman et. al., *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 88

selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang. KUH Perdata juga menyebutkan tiga alasan yang dapat menyebabkan suatu perjanjian, yakni paksaan (*dwang*), kekihilafan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Ketiga alasan ini dimaksudkan oleh undang-undang sebagai pembatasan terhadap berlakunya asas kebebasan berkontrak.<sup>20</sup> Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantukannya klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk.<sup>21</sup>

Dalam perundang-undangan di Indonesia pengaturan mengenai perjanjian baku, terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 1 ayat 10 di mana klausula baku didefinisikan sebagai :

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Resi pengiriman merupakan bukti pengiriman dari pelaku usaha jasa pengiriman barang kepada pengirim barang, yakni konsumen. Dalam resi pengiriman tersebut ada ditulis perjanjian baku. Perjanjian baku tersebut memuat syarat-syarat baku menggunakan kata-kata atau susunan kalimat

---

<sup>20</sup> Shidarta, Op.cit., hlm. 149

<sup>21</sup> Ibid

yang teratur dan rapi, huruf yang digunakan kecil dan isinya padat yang sulit dibaca dalam waktu singkat, hal inilah yang dapat merugikan konsumen juga yang membatasi pelaku usaha jasa pengiriman barang dalam bertanggung jawab.

Pencantuman klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha pada resi pengiriman tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 yang secara tegas menyatakan larangan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa.<sup>22</sup> Pelanggaran dalam Pasal 18 UUPK ini yaitu pengurangan manfaat jasa tersebut dengan adanya keterlambatan penerimaan barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya. Klausula Eksonerasi yang digunakan oleh pelaku usaha jasa pengiriman ini ada di dalam perjanjian baku syarat standar pengiriman PT. JNE yang menyatakan pembatasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap keterlambatan penerimaan barang sampai pada tujuan.

UUPK juga mengatur, perjanjian baku akan dianggap batal apabila mencantumkan klausula pemberian hak dalam pengurangan manfaat jasa. Dengan demikian klausula eksonerasi yang digunakan oleh pelaku usaha jasa pengiriman ini ada di dalam perjanjian baku syarat standar pengiriman

---

<sup>22</sup> Pasal 18 Ayat (1) Huruf a dan f Undang Undang Perlindungan Konsumen.

PT. JNE yang menyatakan pembatasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap keterlambatan penerimaan barang sampai pada tujuan, dengan kata lain tidak memenuhi salah satu unsur perjanjian dan klausula baku tersebut batal demi hukum karena tidak memenuhi syarat objektif perjanjian.

Definisi konsumen, yakni pengirim barang dalam Pasal 1 ayat (3)

UUPK yaitu :

“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.”

Sedangkan secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai :

“seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.” Definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hak konsumen dalam UUPK diatur dalam Pasal 4 UUPK yang berbunyi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dalam hal pengiriman barang, dengan adanya keterlambatan dan informasi dari jasa pengiriman barang yang ditawarkan dalam perjanjian



kurang lengkap, perlu ditinjau dari kewajiban pelaku usaha dalam hal melindungi konsumen dari peristiwa-peristiwa yang tidak diinginkan tersebut, berikut kewajiban pelaku usaha Pasal 7 huruf b, f, g menurut UUPK yang berbunyi :

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- b. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- c. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha disini dalam hal jasa pengiriman barang sudah tertera dalam UUPK untuk memberikan ganti rugi atas keterlambatan sampainya barang pada tujuan, serta tuntutan kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang sejelas-jelasnya. Informasi yang kurang jelas ini merupakan perjanjian baku yang berarti pembatasan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal kontrak perjanjian.

David M.L. Tobing menguraikan pendapat Apeldoorn, bahwa hubungan hukum adalah hubungan-hubungan yang timbul dari pergaulan masyarakat manusia di mana didalamnya terdapat batasan kekuasaan-kekuasaan dan kewajiban-kewajiban tiap-tiap orang terhadap mereka dengan siapa ia berhubungan.<sup>23</sup>

UUPK menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yaitu prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor

---

<sup>23</sup> David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm. 15.

yang menentukan dan harus terdapat hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggungjawab dengan kesalahannya. Namun, ada pengecualian- pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.<sup>24</sup>

Dalam UUPK dalam hal ganti kerugian karena keterlambatan sampainya barang pada tujuan masuk ke dalam tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 UUPK berikut :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ 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) setelah tanggal transaksi. (pembatasan)
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. (tanggung jawab mutlak)

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha. Di dalam prinsip tanggung jawab mutlak atau *strict liability principle* di kegiatan pengiriman barang ini konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atau barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus

---

<sup>24</sup> Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 96

mempermasalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak produsen dengan alasan sebagai berikut :<sup>25</sup>

- Beban kerugian seharusnya ditanggung oleh kurir selaku yang memberikan pelayanan pengiriman barang
- Dengan adanya PT. JNE sebagai salah satu perusahaan besar jasa pengiriman barang di Indonesia tentu dapat menjamin pelayanan berkualitas apabila tidak demikian tentunya harus dapat bertanggung jawab
- Efisiensi dari proses yang berujung pengangkutan barang di dalam PT. JNE dan dari hubungan konsumen dengan kurir.

Dua prinsip UUPK yang diakomodasi adalah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Jika tanggung jawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggung jawab profesional lebih berhubungan dengan jasa. Menurut Komar Kantaatmadja yang dikutip oleh Shidarta, bahwa tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.

Prinsip tanggung jawab mutlak ini hampir sama seperti dalam tanggung jawab produk, sumber persoalan dalam tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena para penyedia jasa tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat informasi media pelayanan yang kurang jelas dan kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.

---

<sup>25</sup> Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 68

Peristiwa keterlambatan barang dan pembatasan tanggung jawab serta ketidaknyamanan dalam klaim ganti rugi menghadapkan pada posisi konsumen yang sangat lemah, terutama keberhasilan gugatan ganti rugi kerugian yang mensyaratkan adanya pembuktian dan atau pembuktian lawan yang diajukan oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang.<sup>26</sup> Hal tersebut termaktub dalam Pasal 22 UUPK yaitu :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), pasal 20, dan pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”

Hal tersebut merupakan pembuktian terbalik dalam prinsip tanggung jawab mutlak.

Pembuktian terhadap kerugian atas peristiwa keterlambatan pengiriman barang, ketidaknyamanan dalam perihal mengajukan tuntutan ganti rugi, serta informasi yang kurang lengkap sebagai pembatasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 UUPK yaitu :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam pasal 19, pasal 22, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Faktor penting sebagai penyebab lemahnya konsumen, menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) yaitu :<sup>27</sup>

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.

---

<sup>26</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 115

<sup>27</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 42

2. Belum terkondisi masyarakat konsumen karena memang sebagian masyarakat ada yang belum tahu akan hak-haknya dan kemana haknyadapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang dan jasa sewajarnya
3. Belum terkondisi masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya
4. Proses peradilan yang rumit dan waktu yang berkepanjangan.

Melihat dari peristiwa antara pelaku usaha jasa pengiriman barang dan pengirim barang (konsumen) terkait hal diatas, maka maksud dan tujuan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999 diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-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.<sup>28</sup>

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>29</sup> Metode penelitian juga merupakan unsur yang mutlak dalam suatu penelitian. Langkah-

---

<sup>28</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 2

<sup>29</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Alfabet, Bandung, 2007, hlm. 2

langkah yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut :

1. Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu penelitian didasarkan suatu kajian aspek hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Penelitian ini bertujuan mencari hukum positif serta usaha penemuan hukum (*in concreto*) yang sesuai untuk diterapkan guna menyelesaikan masalah hukum tertentu, dengan cara mengkaji dan menganalisa secara logis ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian baku tentang hak atas informasi dan kompensasi ganti rugi dalam perjanjian pengiriman barang antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen. Ketentuan hukum positif yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini terdapat dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang terkait.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analitis yaitu menggambarkan dan menganalisis.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini penulis mencoba menggambarkan dan menganalisa perlindungan konsumen atas hak atas informasi dan hak kompensasi ganti rugi

---

<sup>30</sup> Agus Purwota, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*, Grasindo, Jakarta, 2007. hlm. 1

dalam perjanjian pengiriman barang antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen terhadap kerugian konsumen akibat wanprestasi perusahaan jasa pengiriman barang dalam kaitannya dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang terkait.

### 3. Tahap Penelitian

a. Studi kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara tidak langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data sekunder.<sup>31</sup> Data sekunder adalah data dalam bentuk jadi yang meliputi :

- Data sekunder bahan hukum primer seperti data analisis dan dokumen-dokumen hukum serta buku-buku (*literature*) hukum.
- Data sekunder bahan hukum sekunder yaitu pendapat para ahli hukum, buku-buku penelitian (*litbang*) hukum, hasil-hasil karya ilmiah dan hasil penelitian para sarjana hukum.
- Data sekunder bahan hukum tersier yakni berbagai bahan pendukung seperti surat kabar, jurnal-jurnal hukum, internet, kamus dan lain sebagainya.

b. Studi Lapangan (*Field Research*) merupakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dengan instansi

---

<sup>31</sup> Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 1

terkait secara non formal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang mendukung data sekunder.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi dokumen yaitu dengan cara mengumpulkan data dan mencari bahan-bahan kepustakaan. Dokumen dapat berbentuk tulisan atau gambar.
- b. Wawancara yaitu cara memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada responden.<sup>32</sup>

#### 5. Metode Analisis Data

Seluruh data yang diperoleh, dianalisis dengan menggunakan metode analisis yuridis kualitatif, yuridis karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai norma hukum positif, sedangkan kualitatif yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis, untuk selanjutnya dalam memperoleh hasil akhir untuk mencapai kejelasan yang akan dibahas. Adapun metode analisis kualitatif adalah tata cara analisis yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan, juga perilaku yang nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap. (Riduwan, *Skala pengukuran Variable-Variable Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 29)

<sup>33</sup> Soerjono soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UIp Press, 1986, hlm.213



## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi ini dilakukan dengan analisis masalah secara lebih terperinci, untuk mempermudah pemahaman, maka pembahasan dan penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I :** Merupakan bagian pendahuluan yang memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh secara sistematis menguraikan hal-hal terdiri dari : latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II :** Bab ini berisi tentang teori-teori dan hal-hal pokok yang berkaitan dengan perlindungan konsumen jasa pengiriman barang untuk mendapatkan informasi yang baik, benar, dan jujur serta tanggung jawab perusahaan dalam kompensasi ganti rugi atas pelayanan jasa pengiriman barang dan dokumen.

**BAB III :** Bab ini berisi data-data tentang implementasi dari hak atas informasi dan hak atas kompensasi ganti rugi yang dianut oleh UUPK dalam resi pengiriman barang/dokumen yang mencantumkan perjanjian baku dan pelaksanaan pertanggung jawaban yang dilakukan oleh perusahaan jasa

pengiriman barang, dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**BAB IV :** Bab ini antara lain berisi tentang analisis perjanjian baku yaitu pembatasan tanggung jawab dalam resi pengiriman yang bertentangan dengan ketentuan pasal 18 UUPK dan analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian pengirim barang (konsumen) akibat wanprestasi perusahaan jasa pengiriman barang.

**BAB V :** Bab ini berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban atas identifikasi masalah dan juga merupakan kristalisasi dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian.