

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA PENGIRIMAN BARANG MENURUT KUH PERDATA DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian dan Syarat Sah Perjanjian

Menurut Salim, kontrak atau perjanjian merupakan :³⁴

“Hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam bidang harta kekayaan, di mana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.”

Perjanjian menurut Subekti adalah suatu perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³⁵

Kesimpulan dari beberapa pengertian perjanjian diatas, menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang yang membuat perjanjian yang dinamakan perikatan.

³⁴ Salim, *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 27

³⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 1

Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPerdara perikatan bersumber dari perjanjian dan Undang-undang. Perikatan adalah hubungan hukum yang terjadi di antara 2 (dua) orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.³⁶

Syarat sah perjanjian menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara adalah sebagai berikut :³⁷

- a. Adanya persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian. Syarat pertama yang ditentukan dalam pasal 1320 KUHPerdara adalah adanya kesepakatan mereka yang mengikat dirinya,
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian.
- c. Ada suatu hal tertentu. Dalam membuat suatu perjanjian, objek perjanjian itu harus tertentu atau setidaknya dapat ditentukan menurut jenis barang tersebut.
- d. Suatu sebab yang halal.

2. Asas-Asas Umum Perjanjian

Di dalam Buku III KUHPerdara dikenal lima asas penting dalam suatu perjanjian yaitu sebagai berikut :

- a. Asas Kebebasan Berkontrak

³⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 1

³⁷ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm. 61

Menurut pendapat Salim H.S yang dikutip oleh Titik Triwulan, bahwa asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :³⁸

- membuat atau tidak membuat perjanjian;
- mengadakan perjanjian dengan siapapun;
- menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya;
- menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme artinya bahwa suatu perikatan itu terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat antara para pihak. Dengan kata lain bahwa perikatan itu sudah sah dan mempunyai akibat hukum sejak saat tercapai kata sepakat antara para pihak mengenai pokok perikatan.

Kesepakatan tersebut dapat dibuat secara lisan maupun dituangkan dalam bentuk tulisan berupa akta, jika dikehendaki sebagai alat bukti.

c. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini disebut juga dengan asas kepastian hukum, karena asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH

³⁸ Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 229

Perdata, yang berbunyi :³⁹ “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.”

Istilah ‘semua perjanjian’ memiliki arti bahwa pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian dimaksud bukanlah semata-mata perjanjian bernama, tetapi juga perjanjian yang tidak bernama. Istilah ‘secara sah’, artinya bahwa pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan bersifat mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak sehingga terealisasi asas kepastian hukum. Sedangkan, istilah ‘itikad baik’ berarti memberi perlindungan hukum pada debitor dan kedudukan antara kreditor dan debitor menjadi seimbang. Ini merupakan realisasi asas keseimbangan.

d. Asas itikad baik (*Good Faith*)

Asas ini berkaitan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Asas itikad baik ini terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dalam arti subjektif, berarti kejujuran. Hal ini berhubungan erat dengan sikap batin seseorang pada saat membuat perjanjian. Artinya sikap batin seseorang pada saat dimulainya suatu perjanjian itu seharusnya dapat membayangkan telah dipenuhinya syarat-syarat yang diperlukan, sedangkan itikad

³⁹ Salim, *Op.cit.*, hlm. 10

baik dalam arti objektif berarti kepatutan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian atau pemenuhan prestasi dan cara melaksanakan hak dan kewajiban haruslah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan

e. Asas kepribadian (*personality*)⁴⁰

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1315 dan KUH Perdata.

3. Perjanjian Menurut Bentuknya

Dalam KUH Perdata tidak menyebutkan secara sistematis tentang bentuk dari sebuah perjanjian. Namun apabila kita menelaah berbagai ketentuan dalam KUH Perdata, bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu perjanjian lisan dan tertulis.⁴¹

Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan atau kesepakatan para pihak (pasal 1338 KUH Perdata). Perjanjian lisan tergolong ke dalam perjanjian konsensual dan riil. Perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadi apabila adanya kesepakatan dari kedua belah pihak, sedangkan perjanjian riil adalah suatu perjanjian yang dibuat dan dilaksanakan secara nyata.

⁴⁰ Salim, *Ibid.*, hlm.13

⁴¹ Salim, *Ibid.*, hlm. 28-29

Perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan. Perjanjian tertulis dibagi menjadi dua macam yaitu :

- a. Perjanjian di bawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan
- b. Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak.

4. Akibat Perjanjian

Akibat dari suatu perjanjian yaitu pemenuhan prestasi atas suatu perjanjian. Prestasi diartikan sebagai suatu pelaksana hal-hal yang tertulis dan telah disepakati bersama oleh para pihak yang telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Sedangkan pelaksanaan prestasi disesuaikan dengan syarat-syarat yang telah disebutkan dalam perjanjian yang bersangkutan.⁴²

Pasal 1234 KUH Perdata menentukan bahwa prestasi dapat berupa :

- a. Memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu;
- c. Tidak berbuat sesuatu.

Suatu perjanjian dapat dikatakan dilaksanakan dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasi seperti yang telah diperjanjikan. Namun demikian pada kenyataannya sering dijumpai bahwa pelaksanaan dari suatu perjanjian tidak dapat berjalan dengan baik karena salah satu pihak melakukan wanprestasi.

⁴² Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya bakti, Bandung, 2001, hlm. 87

Wanprestasi adalah suatu istilah yang berasal dari bahasa Belanda yang berarti “cedera janji” atau “lalai”. Debitur dikatakan wanprestasi apabila ia tidak melaksanakan kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian karena kesalahannya.

Wanprestasi seorang debitur dapat berupa 4 macam yaitu :

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
- b. Tidak tunai memenuhi prestasi;
- c. Terlambat memenuhi prestasi;
- d. Keliru memenuhi prestasi.

Untuk menentukan saat kapan debitur dinyatakan wanprestasi, maka perlu diperhatikan apakah dalam perjanjian yang dibuat sudah ditentukan tenggang waktu pemenuhan prestasinya atau tidak. Sehubungan dengan hal ini, Pasal 1238 KUH Perdata menentukan bahwa :

“si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkannya, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan dalam perjanjian tersebut.”

Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan apabila dalam suatu perjanjian sudah ditentukan tenggang waktu pemenuhan prestasinya, maka salah satu pihak dianggap wanprestasi dengan lewatnya waktu yang sudah ditentukan dalam perjanjian tersebut.

5. Keadaan Memaksa (*Force Majeure*)

Pengertian *force majeure* yaitu suatu keadaan yang terjadi di luar kemampuan debitur yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi yang

diperjanjikan, seperti bencana alam, peperangan, sabotase, pemberontakan masyarakat, blokade dan kebijakan pemerintah khususnya yang disebabkan karena keadaan di luar kemampuan manusia.

Force Majeure, dalam ilmu hukum dibagi menjadi 2 teori, yakni sebagai berikut :

a. *Force majeure* subjektif (relatif)

- Debitur yang bersangkutan tidak mungkin memenuhi prestasi, misalnya karena debitur sakit atau jatuh miskin.
- Pemenuhan prestasi yang secara teoritis masih ada kemungkinan, akan tetapi pada praktis akan memberatkan debitur.
- Jadi teori subjektif ini memperhatikan pribadi dari seorang debitur pada waktu terjadinya keadaan memaksa, misalnya kesehatan, kemampuan, keuangan debitur.

b. *Force majeure* objektif (mutlak)

- Debitur dalam pemenuhan prestasi mengalami keadaan yang tidak terduga atau dalam keadaan memaksa terhadap objek kontrak, yaitu benda.
- Jadi teori objektif ini memperhatikan faktor di luar kemampuan manusia yang tidak dapat diduga sebelumnya, misalnya, kebakaran, bencana alam.

6. Hapusnya Perjanjian

Setiap pihak yang membuat perjanjian pasti menginginkan pelaksanaan isi perjanjian dengan sempurna dan secara sukarela, namun adakalanya salah satu pihak dalam perjanjian mengingkari terhadap isi dari perjanjian yang telah disepakati bersama tersebut. Berakhirnya suatu perjanjian dapat disebabkan karena :

- a. Telah lampau waktunya (kadaluwarsa). Undang-undang menentukan batas berlakunya suatu perjanjian.
- b. Telah tercapai tujuannya dari perjanjian.
- c. Dinyatakan berhenti. Para pihak atau undang-undang dapat menentukan bahwa suatu perjanjian akan hapus karena terjadinya peristiwa tertentu.
- d. Dicabut kembali.
- e. Diputuskan oleh hakim.

B. Perjanjian Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

1. Pengertian Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

Pengertian perjanjian untuk pemborongan pekerjaan dapat dilihat dalam Pasal 1601 KUH Perdata yaitu :

“Perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah.”

Pasal 1601 huruf b KUH Perdata menentukan bahwa :

“Pemborongan pekerjaan adalah perjanjian, dengan mana pihak yang satu, si pemborong mengikatkan diri untuk menyelenggarakan suatu pekerjaan bagi pihak lain, pihak yang memborongkannya, dengan menerima suatu harga yang ditentukan.”

Rujukan pada isi pasal 1601 huruf b KUH Perdata tentang perjanjian untuk melakukan pekerjaan, maka perusahaan jasa pengiriman barang termasuk dalam pemborongan pekerjaan. Hasil yang dikehendaki oleh perusahaan jasa pengiriman barang adalah layanan pengiriman barang yang baik kepada konsumen dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dan konsumen berkewajiban untuk membayar harga pengangkutan barang tersebut sebagai pemborongan pekerjaan sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati bersama.

2. Para Pihak dalam Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

Para pihak dalam perjanjian pemborongan pekerjaan adalah pemberi pekerjaan dan pelaksana pekerjaan. Pemberi pekerjaan adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang. Pelaksana pekerjaan adalah pengangkut di dalam perusahaan jasa pengiriman barang. Menurut Pasal 466 KUH Dagang menyebutkan bahwa :

"Pengangkut ialah orang yang mengikat diri, baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, maupun dengan suatu perjanjian lain, untuk menyelenggarakan pengangkutan barang seluruhnya atau sebagian melalui laut."

Di dalam pemborongan pekerjaan ini ada terkait dengan unsur pengangkutan karena melibatkan jasa pengiriman barang. Pengangkutan adalah perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman

membawa orang/barang dari satu tempat ke lain tempat, sedang pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkos.⁴³

3. Hak dan Kewajiban Pengangkut Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

Hubungan Hukum antara konsumen dan jasa pengiriman barang menimbulkan hak dan kewajiban sebagai berikut :

- a. Hak konsumen pengguna jasa pengiriman barang
 - Menerima informasi yang sejelas-jelasnya mengenai jasa pengiriman barang serta kontrak perikatan di dalamnya
 - Meminta ganti rugi apabila barang yang dikirimkan hilang, rusak, dan terlambat sedangkan pihak yang mengirimkan barang, yakni perusahaan jasa pengiriman barang telah mendapat keuntungan atau mengambil manfaatnya.
- b. Kewajiban konsumen pengguna jasa pengiriman barang
 - Membayar upah sesuai dengan perjanjian pemborongan pekerjaan dalam jasa pengiriman barang
- c. Hak pelaku usaha jasa pengiriman barang
 - Menerima upah sesuai dengan perjanjian pemborongan pekerjaan dalam jasa pengiriman barang
 - Melakukan pembelaan terhadap penggantian biaya dan kerugian yang dialami oleh konsumen

⁴³ Lista Kuspriatni, "*Hukum Dagang (Aspek Hukum Dalam Ekonomi)*", <http://lista.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/19546/Hukum+Dagang.pdf>, diakses, tanggal, 16, Juli, 2014

d. Kewajiban pelaku usaha jasa pengiriman barang

- Memberi informasi se jelas-jelasnya mengenai layanan jasa pengiriman barang
- mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat dan tepat waktu sesuai perjanjian.
- Mengganti kerugian apabila barang yang dikirimkan hilang, rusak, dan terlambat dikarenakan kelalaian dan wanprestasi pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang.

4. Bentuk Perjanjian Baku dalam Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁴⁴

Dengan demikian, perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak oleh produsen/penyalur produk (penjual) dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak.⁴⁵

Definisi perjanjian baku menurut para ahli memang sangat bervariasi sebagaimana diuraikan dibawah ini :⁴⁶

⁴⁴ Mariam Darus Badruzaman, "Perlindungan terhadap konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (standar)", dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung, 1986, hlm. 58

⁴⁵ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 46-47

⁴⁶ David, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm. 15

Prof. Abdulkadir Muhammad

“perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibukukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.”

Prof. Sutan Remi Sjahdeni

“perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakaiannya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.”

Munir Fuadi

“Yang dimaksud dengan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak (boilerplate) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.”

Shidarta mengutip pendapat Sjahdeni yang menekankan, bahwa yang dibakukan bukanlah formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya.⁴⁷

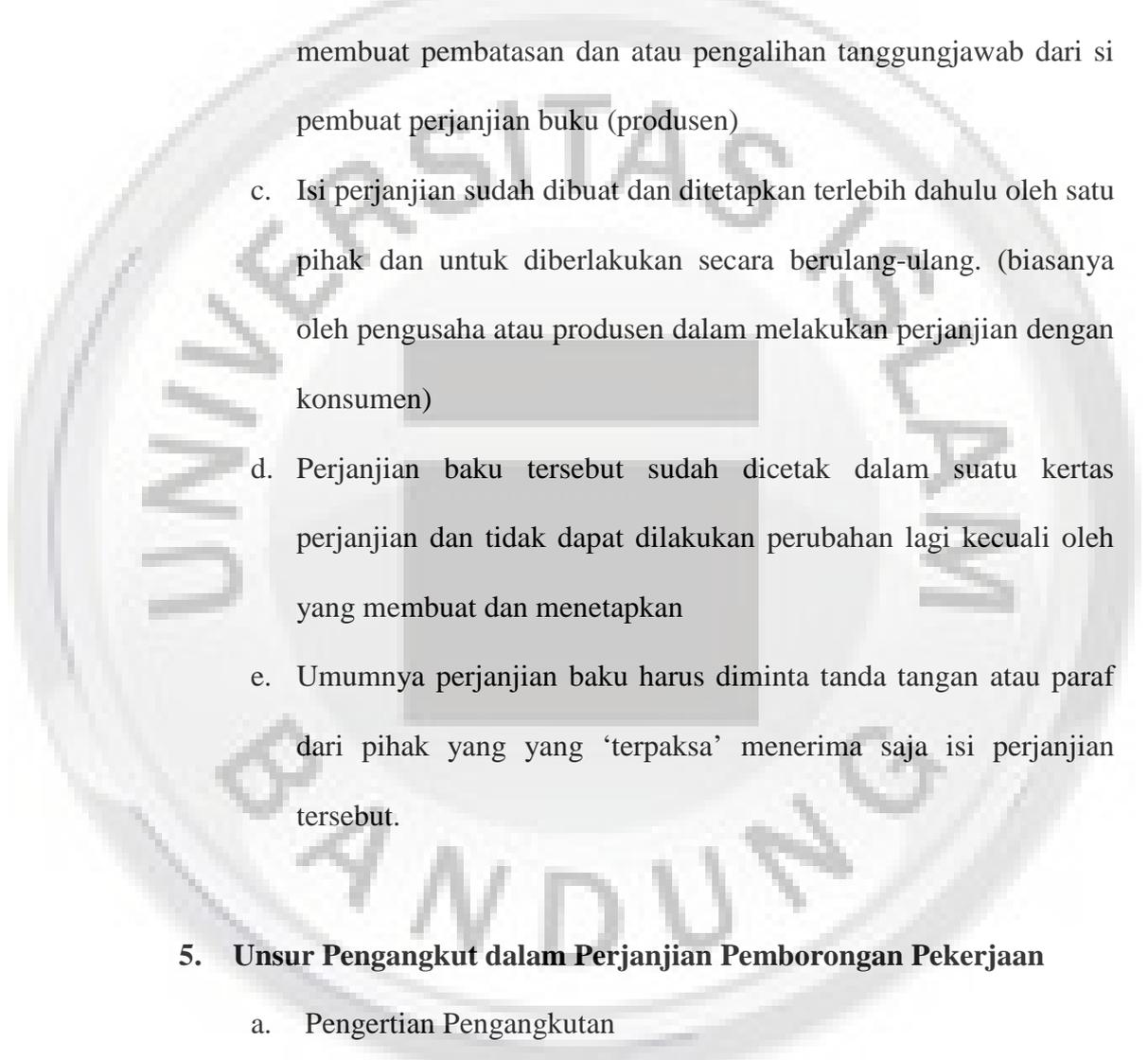
Ketentuan mengenai perjanjian baku ditegaskan dalam Pasal 1337 KUH Perdata yang berisi bahwa :

“suatu perjanjian tidak boleh dibuat bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum.”

David dalam bukunya, menyimpulkan ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut :⁴⁸

⁴⁷ Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 147

⁴⁸ David, *Op.cit.*, hlm. 38

- 
- a. Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/tidak ada negoisasi (perjanjian sepihak)
 - b. Perjanjian baku memuat klausula-klausula eksonerasi yang membuat pembatasan dan atau pengalihan tanggungjawab dari si pembuat perjanjian buku (produsen)
 - c. Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang. (biasanya oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen)
 - d. Perjanjian baku tersebut sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan
 - e. Umumnya perjanjian baku harus diminta tanda tangan atau paraf dari pihak yang yang 'terpaksa' menerima saja isi perjanjian tersebut.

5. Unsur Pengangkut dalam Perjanjian Pemborongan Pekerjaan

- a. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari

suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.

b. Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 90 KUHD berupa surat muatan (resi pengiriman) yaitu :

“perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal kelambatan”, juga meliputi :

- 1) Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya;
- 2) Nama yang dikirim barang-barang itu;
- 3) Nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal;
- 4) Jumlah upah pengangkutan;
- 5) Tanggal penandatanganan;
- 6) Penandatanganan pengirim atau ekspediter.

c. Pihak-Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Pengangkut yang dimaksud disini adalah ekspediter. Ekspediter menurut Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu :

“Seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.”

Pengirim yaitu orang yang mengikatkan diri dengan ekspediter yang berkewajiban untuk membayar uang angkutan atas upah ekspediter sebagai jasa mengangkut barangnya.

d. Hak dan Kewajiban antara Pengangkut dan Pengirim

Menurut H.M.N Purwosutjipto, kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah ⁴⁹

1. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan .
2. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/ atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/ atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdara).
3. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
 - a. Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau peranakbuahan alat pengangkutnya;
 - b. Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
 - c. Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
4. Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

⁴⁹ H. M. N. Purwosutjipto, *Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1981, hlm. 21-22

5. Menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya dan bersedia mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.⁵⁰

Hak pengirim yaitu sebagai berikut :

- Menerima pelayanan jasa dari pihak pengangkut dengan baik sesuai perjanjian untuk mengirimkan barang pengirim ke tangan penerima
- Mengklaim kerugian atas keterlambatan, kerusakan, kehilangan

C. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen menurut UUPK adalah segala upaya yang

⁵⁰ Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 alinea ke 2

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁵¹

Konsumen sendiri dinyatakan dalam UUPK sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵²

Pelaku usaha dinyatakan dalam Pasal 1 angka (3) UUPK sebagai 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.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :⁵³

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right of safety);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed);
- c. Hak untuk memilih (the right to choose);
- d. Hak untuk didengar (the right to be heard).

Terdapat delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu sebagai berikut :

⁵¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1).

⁵² *Ibid*, Pasal 1 angka (2)

⁵³ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm. 19

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha di dalam UUPK tidak menggunakan istilah produsen dalam penyelenggaraan kegiatan usaha melainkan menggunakan istilah yang lebih luas yaitu pelaku usaha.

Hak pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

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

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

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK diantaranya sebagai berikut :

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

4. Ganti Rugi

- a) Dasar Pertanggungjawaban

Dasar pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi disebutkan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Melihat isi Pasal 19 ayat (3) UUPK tentang jangka waktu ganti rugi, yaitu tujuh hari setelah tanggal transaksi, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab sifatnya mutlak (*strict*) sebab Pasal 19 ayat (3) tidak bermaksud agar persoalan ganti rugi itu diselesaikan melalui pengadilan yang membutuhkan prosedur persidangan yang relatif lama. Artinya menurut pembuatan undang-undang, jika konsumen menderita kerugian sebagai akibat dari penggunaan/pemakaian produk, ia dapat menuntut ganti rugi kepada produsennya. Jikalau ternyata ia menolak menanggapi atau membayar ganti rugi, barulah kemudian produsen dapat dituntut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke pengadilan (pasal 23 UUPK).⁵⁴

b) Kerugian yang dapat dituntut

Dalam hukum perikatan khususnya hukum perjanjian, ganti rugi umumnya terdiri atas tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Kerugian yang diderita oleh seseorang karena perbuatan melawan hukum itu dapat dibedakan lagi antara kerugian ekonomis dan kerugian fisik (*economics loss and physical harm*). *Economic loss* yaitu kerugian berupa hilangnya atau berkurangnya sejumlah harta kekayaan sebagai akibat dari perbuatan

⁵⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 156-157

melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain. *Physical harm* berupa berkurangnya kesalahan karena akibat dari perbuatan melawan hukum.

Kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha menurut UUPK Pasal 19 terdiri dari :

- Kerugian atas mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, yaitu segala kerugian berupa kurangnya manfaat barang dan atau jasa dikarenakan tidak berfungsi penuh barang dan atau jasa tersebut.

c) Besarnya ganti kerugian dan wujud penggantian kerugian

Dalam UUPK, petunjuk mengenai besar ganti kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha adalah kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Jadi hal yang digunakan adalah kriteria hubungan kausal. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian yang lazim dipergunakan ialah uang, yang oleh para ahli hukum ataupun yurisprudensi dianggap paling praktis dan paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan sengketa. Pasal 19 ayat (2) UUPK memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk atau wujud dari ganti kerugian yaitu :

- a. Pengembalian uang; atau
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya; atau
- c. Pemberian santunan; sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian Baku

UUPK Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang 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.

Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).

Dalam perundang-undangan di Indonesia pengaturan mengenai perjanjian baku, terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang menggunakan istilah “klausula baku” yaitu dalam pasal 1 ayat 10 yang berbunyi :

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

Didalam Pasal 18 UUPK jelas dicantumkan dan diatur tentang ketentuan pencantuman klausul baku. Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur mengenai jenis-jenis larangan pencantuman klausul baku pada dokumen dan/atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, larangan tersebut diantaranya :

- Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berakitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selain hal-hal yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK, pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti dan setiap klausula baku yang memenuhi ketentuan yang dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK tersebut dinyatakan batal demi hukum.

D. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab pada Umumnya⁵⁵

1. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati kemudian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

⁵⁵ Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 73-80

Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kualitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada sementara pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang diminta pertanggungjawabannya itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

2. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Liability)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak salah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi yaitu :

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal hal diluar kekuasaannya.

- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

3. Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan (*Liability Basen on Fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab undang-undang hukum perdata khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- a) Adanya perbuatan;
- b) Adanya unsur kesalahan;
- c) Adanya kerugian yang diderita;
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian;

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

4. Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam UUPK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Berkenaan dengan ganti kerugian, KUH Perdata telah mengatur di dalam beberapa pasal-pasalanya, antara lain sebagai berikut :

- Pasal 1365 menyebutkan :

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

- Pasal 1366 menyebutkan :

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

Tanggung jawab pelaku usaha juga berlaku untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya atau oleh orang-orang yang menjadi

tanggungannya yang berada di bawah pengawasannya sebagaimana ditegaskan dalam 1367 KUH Perdata :

- “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

“Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.”

5. Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Non Liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pada pengiriman barang, yang biasanya dilaksanakan pekerjaannya oleh perusahaan jasa pengiriman barang adalah tanggung jawab dari pengguna jasa pengiriman barang tersebut yang kurang cermat dalam informasi layanan jasa pengiriman barang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.