

PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

Selamat membaca !!!

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

**“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”**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Tugas Akhir guna memenuhi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Bandung

Fakultas Hukum Program Kekhususan Hukum Bisnis

Disusun oleh :

Febhi Famly Gunawan

NPM 10040008035

Di bawah Bimbingan :

Hj. Tatty Aryani Ramli, S.H., M.H



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

2014

Bandung, Juli 2014

Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum
Universitas Islam Bandung

Pembimbing,

Hj. Tatty Aryani Ramli, S.H., M.H

Mengetahui, Dekan
Fakultas Hukum
Universitas Islam Bandung

Prof.Dr.Hj.Mella Ismelina FR., SH,M,H

ABSTRAK

Kebutuhan akan jasa pengiriman barang menunjang transportasi 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. Dalam hal pengiriman barang, kenyamanan, ketepatan, dan keselamatan barang merupakan suatu kewajiban dari perjanjian yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang (kurir). 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. Identifikasi masalah dalam skripsi ini adalah ; Bagaimana hak atas informasi dan hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan, yang diatur dalam perjanjian baku antara pihak JNE dengan konsumen ? ; Bagaimana penerapan pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT JNE dikaitkan dengan hak ganti rugi bagi konsumen ? ; Bagaimana pelaksanaan klaim ganti rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan hak atas kenyamanan konsumen ?

Penulis mendapatkan fakta dalam praktek PT. JNE berdasarkan vicarious liability bertanggung jawab tetapi dalam pemenuhannya belum memperhatikan hak atas kenyamanan konsumen, karena konsumen sering berhadapan dengan proses yang lama dan rumit.

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. Spesifikasi Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analitis yaitu menggambarkan dan menganalisis perlindungan konsumen atas hak atas informasi dan hak kompensasi ganti rugi dalam perjanjian pengiriman barang. Metode Analisis Data yakni, 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.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa resi pengiriman PT. JNE belum secara optimal memenuhi hak-hak dan penerapan klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Saran penulis bahwa masyarakat perlu diberikan sosialisasi terhadap penyelenggaraan jasa pengiriman barang dan PT JNE harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman terbaik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum wR, wB.

Tiada kata yang pantas selain puja dan puji syukur kepada Allah SWT karena Tiada yang berhak dipuja selain Dia dan Segala puji hanya milik Dia yang telah memberi kekuatan iman, pikiran, dan tenaga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Shalawat serta salam terhatur untuk Nabi Besar Muhamad SAW atas pengorbanannya yang tak kenal pamrih, melakukan perubahan sosial yang revolusioner terhadap umat manusia melalui transformasi zaman dari zaman kegelapan menuju zaman yang lebih manusiawi.

Penulisan skripsi merupakan salah satu upaya dalam sumbangsih setiap individu yang hidup dalam pergaulan masyarakat untuk ikut membangun bangsanya, terutama mahasiswa sebagai kaum intelektual yang mempunyai kewajiban untuk membangun bangsa dan negaranya. Berdasarkan hal itu, maka penulis merasa bertanggungjawab dan berkewajiban untuk membuat sebuah karya tulis ilmiah dalam rangka memberikan sedikit kontribusi bagi perkembangan pemikiran ilmiah dalam bidang hukum perlindungan konsumen pada umumnya dan peraturan yang baik patuh undang-undang yang berlaku berkenaan syarat standar pengiriman yang memenuhi dan mengindahkan hak-hak konsumen dalam suatu kegiatan perusahaan jasa pengiriman barang.

Skripsi yang dibuat penulis terangkum dalam judul **“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.”**

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis jumpai, sehingga penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun bahasa, walaupun demikian penulis telah berupaya dengan segala kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin. Hal ini tidak terlepas dari petunjuk dan pengarahan yang diberikan oleh Ibu **Hj. Tatty Aryani Ramli, S.H., M.H.** yang telah membimbing penulis dengan penuh ketekunan, kesabaran, dan keikhlasan selama masa bimbingan hingga selesainya penyusunan skripsi ini, semoga amal baik yang diberikan mendapat balasan yang mulia dari Allah SWT. Penulis juga menyampaikan terimakasih yang sangat besar kepada kedua orang tua penulis H. Daddy Gunawan dan Hj. Dian Maharani beserta keluarga besar (papah dan mamah) yang tanpa diminta selalu sabar mendukung penulis baik moril, spiritual maupun materil hingga penulis menyelesaikan skripsi ini, adik dan kaka penulis yang membantu penulis dengan caranya tersendiri, dan kekasih tersayang penulis Lismawanti Lesmana Suryadilaga, S.Farm yang selalu membantu penulis dalam kuliah sampai mampu ke tahap akhir yaitu penulisan skripsi beserta keluarga besar Suryadilaga di Sukabumi yang mendukung penulis dan mendorong penulis untuk menuntaskan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bapak Prof. Dr. dr. M. Thaufiq Siddiq Boesoirie, M.S., SpTHT KL (K), selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
2. Ibu Prof. Dr. Mella Ismelina F.R, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang selalu memberikan semangat dan menjadi motivator bagi penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Dey Ravena, S.H., M.H. selaku Dosen Wali Penulis Hukum Universitas Islam Bandung yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis untuk menuntaskan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dini Dewi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung.
5. Ibu Dra. Hj. Anita Puspawati, M. Hum. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung
6. Ibu Sri Ratna Suminar S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Universitas Islam Bandung.
7. Bapak Dr. H. M. Faiz Mufidji, S.H., M.H. selaku dosen penelaah skripsi penulis, terimakasih atas bimbingan dan masukannya selama ini.
8. Keluarga Besar H. Daddy Gunawan (Papah), Hj. Dian Maharani (Mamah), Ivhan (Koko), Alvhin (Ade), seluruh anggota keluarga terimakasih buat semuanya, maaf selalu merepotkan dan membuat marah.

9. Bapak Oentoeng Wahjoe, S.H., M.H. selaku Dosen Hukum Universitas Islam Bandung yang telah memberi semangat terus menerus setiap bertemu dan memberi motivasi terhadap penulis.
10. Seluruh Staf Dosen dan staf tata usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang telah membantu dan memperlancar penulis dalam urusan yang bersifat administratif, Pak Wahyudin, Pak Dedi, Pak Kusnandar, dan Ibu Cicih yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus administrasi perkuliahan.
11. Keluarga besar Willsome, Isa Purnama S.T, Samsuri S.T, Hery Hendrayanto S.T, Dennis Hatadji S.E, Lukman Rizan S.T, Risky S.H, Zoelficar S.T, Dea Amd, Winni Amd, Kristanti S.E yang telah membantu dukungan moril sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini,
12. Kekasih tersayang Lisma Lesmana Suryadilaga, S. Farm beserta orangtua dan keluarganya yang telah menjaga semangat penulis untuk menyelesaikan skripsinya dan selalu memberikan semangat lebih untuk mengingatkan penulis untuk penulisan skripsi ini hingga tuntas.
13. HmI (*Himpunan Mahasiswa Islam*) komisariat hukum unisba, yang merupakan pijakan awal penulis dalam berorganisasi, seniorku Kelana Surya Alam S.H, Syamsul Ma'arif S.H, M.H, Nur Afriani S.H, M.H dan senior lainnya beserta kader HmI angkatan 2000-2013 yakin usaha sampai.
14. Sahabat terbaikku, terimakasih atas bantuan moril dan materi dari kalian, Faisal (iting), Dhika (wowo), Fitra (takur), Rofie (Jon), Rayendra, Dodi

(codot) yang semuanya sudah sarjana hukum, beserta keluarga besar Hukum Unisba angkatan 2008, yang tidak bisa disebutkan satu persatu .Ini kupersembahkan untuk kalian.

15. Angkatan 2011, terutama kelompok 4 bimbingan saya, terimakasih pada mayas dan kawan2 yang telah memberi semangat, kalian atraktif dan sumber inspirasi.



Wassalamualaikum wR, wB

Bandung, 25 Juli 2014

Febhi Famly Gunawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Kerangka Pemikiran	9
F. Metode Penelitian	21
G. Sistematika Penulisan	25

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

A. Perjanjian Pada Umumnya	27
1. Pengertian Perjanjian dan Syarat Sah Perjanjian	27
2. Asas-Asas Umum Perjanjian	28
3. Perjanjian Menurut Bentuknya	31
4. Akibat Perjanjian	32

5. Keadaan Memaksa (<i>Force Majeure</i>)	33
6. Hapusnya Perjanjian	35
B. Perjanjian Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan	
Pekerjaan	35
1. Pengertian Perjanjian Pemborongan Pekerja	35
2. Para Pihak dalam Perjanjian Pemborongan Pekerja.....	36
3. Hak dan Kewajiban Pengangkut Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerja	37
4. Bentuk Perjanjian Baku dalam Jasa Pengiriman Barang sebagai Perjanjian Pemborongan Pekerja.....	38
5. Unsur Pengangkut dalam Perjanjian Pemborongan Pekerja	40
C. Hukum Perlindungan Konsumen	43
1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha	43
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	44
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	45
4. Ganti Rugi	46
5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian Baku	48
D. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab pada Umumnya	50
1. Tanggung Jawab Mutlak (<i>Strict Liability</i>).....	50
2. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (<i>Presumption of Liability</i>)	51
3. Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan (<i>Liability Basen on Fault</i>) ..	52
4. Pembatasan Tanggung Jawab (<i>Limitation of Liability</i>).....	53

5. Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (Presumption of Non Liability).....	54
--	----

**BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN PT. JNE DALAM PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG**

A. Klausula Baku dalam Resi Pengiriman Barang yang terkait dengan Hak Konsumen	55
1. Resi Pengiriman	55
a. Hak Atas Kenyamanan	55
b. Hak Atas Keamanan & Keselamatan	56
c. Hak Atas Ganti Rugi & Klaim	58
B. Pencantuman Klausula Baku yang dilarang pada Perjanjian Pengiriman Barang	60
C. Praktik Mengajukan Klaim Ganti Rugi di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang PT. JNE	63
1. Studi Kasus	63
2. Tanggapan perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE terhadap klaim Sdr. M. Doni Hadiwijaya	66

**BAB IV ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA
LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP HAK ATAS
INFORMASI DAN HAK ATAS KOMPENSASI GANTI RUGI**

A. Analisis Hak Atas Informasi dan Hak Atas Keamanan, Kenyamanan, Keselamatan yang diatur dalam Perjanjian Baku antara Pihak JNE dengan Konsumen	68
B. Analisis Penerapan Pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Ganti Rugi bagi Konsumen	73
C. Analisis Pelaksanaan Klaim Ganti Rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Atas Kenyamanan Konsumen	80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86

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.¹

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.² 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.³

Transaksi perdagangan jarak jauh atau kegiatan bisnis *online* tersebut

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

³ 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.⁴

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,

⁴ 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.⁵

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.⁶

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

⁵ Ketentuan pasal 1313 dan 1320 Buku III KUH PERdata

⁶ 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.

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat.⁷ 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

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

kepada konsumen.⁸ 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 :

⁸ 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.⁹ 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 1945.¹⁰ 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 :

⁹ Syarat Standar Pengiriman PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (SSP)

¹⁰ 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.”¹¹*

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.”¹²

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.”¹³

Menurut Mariam Darus Badruzaman :

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

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

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

¹² Ibid, hlm. 35

¹³ Ibid

¹⁴ Ibid, hlm. 36

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

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*.¹⁶

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 :¹⁷

- 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

¹⁵ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Widiasarna, Jakarta, 2006, hlm. 147

¹⁶ Ibid

¹⁷ 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 :¹⁸

- 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 KUHPerdara, 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

¹⁸ 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.¹⁹

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

¹⁹ 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.²⁰ 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.²¹

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

²⁰ Shidarta, Op.cit., hlm. 149

²¹ 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.²² 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

²² 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.²³

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

²³ 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*.²⁴

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

²⁴ Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 96

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

- 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 berantun pengangkut 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.

²⁵ 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.²⁶ 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 :²⁷

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya.

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

²⁷ 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.²⁸

F. Metode Penelitian

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

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

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

langkah yang digunakan dalam 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.³⁰ Dalam penelitian ini penulis mencoba menggambarkan dan menganalisa perlindungan konsumen atas hak atas informasi dan hak kompensasi ganti rugi

³⁰ 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.³¹ 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 peneilian 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

³¹ 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.³²

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.³³

³² 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)

³³ 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.

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

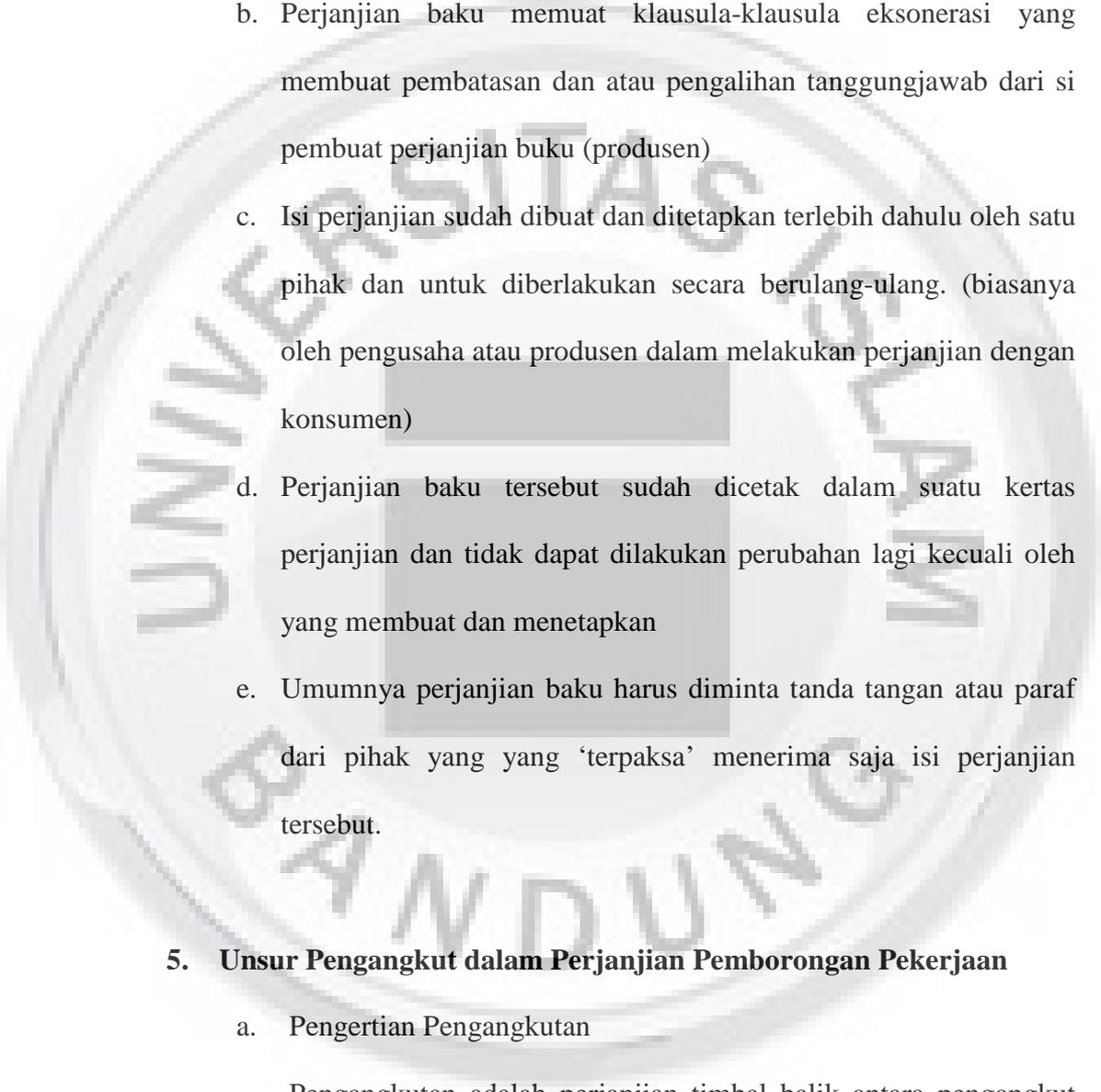
Ketentuan mengenai perjanjian baku ditegaskan dalam Pasal 1337 KUH Perdata yang berisi bahwa :

“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 dicantumkannya 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.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN PT. JNE DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG

A. Klausula Baku dalam Resi Pengiriman Barang yang terkait dengan Hak Konsumen

1. Resi Pengiriman

PT. JNE sebagai pelaku usaha dalam perjanjian pengiriman barang harus dapat memperhatikan hak-hak konsumen dalam memberikan informasi yang sejelas-jelasnya. Faktanya dalam kegiatan pengiriman barang di JNE terkait mengenai hak atas informasi, JNE tidak mencantumkan jenis layanan paket pengiriman secara tertulis pada saat perjanjian pengiriman, kontrak baku yang diterima dan ditandatangani pengirim (konsumen) memuat syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :⁵⁵

a. Hak Atas Kenyamanan

Dalam hal kenyamanan bagi konsumen untuk mengkonsumsi/ menggunakan jasa pengiriman barang, pihak PT. JNE membuat klausula baku dalam syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :

⁵⁵ Wawancara dengan Sdr. M. Doni Hadiwijaya (konsumen JNE)

- **Pasal 1 tentang PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)**

JNE berarti termasuk seluruh agen JNE yang telah diangkut dan ditempatkan di lokasi-lokasi yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian keagenan JNE.

- **Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim**

- (1) Setiap klaim dari Shipper sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- (2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

b. Hak atas Keamanan & Hak atas Keselamatan

Resi pengiriman JNE mengatur tentang keamanan dan keselamatan konsumen/barang dalam klausula di lembar syarat standar pengiriman berikut ini :

- **Pasal 3 tentang Tata Cara Pengangkutan**

- 1) JNE bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai syarat dan kondisi SSP ini. JNE berhak menolak untuk menerima atau mengangkut dokumen atau barang tertentu dari perorangan, ataupun perusahaan berdasarkan kebijaksanaan JNE sendiri.
- 2) JNE berhak untuk mengangkut dokumen atau barang milik shipper melalui jalur dan prosedur dengan menggunakan perusahaan angkutan dan dengan cara penanganan, pergudangan serta transportasi yang cocok dan baik menurut kebijakan JNE.

- 3) Pembungkusan dokumen atau barang shipper untuk pengangkutan merupakan tanggung jawab shipper termasuk penempatan dokumen atau barang kedalam suatu wadah yang mungkin disediakan JNE.
- 4) JNE tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang akibat ketidak sempurnaan pembungkusan oleh shipper.
- 5) Shipper bertanggung jawab untuk mencantumkan alamat lengkap tujuan pengiriman, jenis atau daftar isi kiriman, dokumen atau barang agar pengantaran dapat dilakukan dengan tepat.
- 6) JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan atau biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian shipper dalam memenuhi kewajiban-kewajiban diatas.

Pasal 4 tentang Pemeriksaan Kiriman

- (1) JNE berhak tetapi tidak berkewajiban memeriksa barang atau dokumen yang dikirim oleh *shipper* untuk memastikan bahwa suatu pengiriman barang atau dokumen atau barang adalah layak untuk diangkut ke kota tujuan sesuai syarat atau prosedur operasional yang baku, proses bea dan cukai serta metode penanganan pengiriman JNE:
- (2) JNE dalam melaksanakan haknya tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh pengiriman tidak layak untuk pengangkutan dan pengantaran tanpa melanggar hukum disemua kota asal, tujuan atau yang dilalui kiriman tersebut.
- (3) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kiriman yang isinya tidak sesuai keterangan yang diberikan *shipper* kepada JNE.
- (4) JNE tidak bertanggung jawab atas benda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang *shipper* berada dalam penahanan bea dan cukai atau pejabat berwenang lainnya.

Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 5 tentang Larangan Kiriman**

- (1) JNE tidak menerima barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, obat-obatan terlarang, emas dan perak, uang logam, abu, *cyanide*, platinum dan batu atau metal berharga dan peranko dan barang curian, cek tunai, *money order*, atau *traveller's* cek, surat, barang antik, lukisan antik, binatang atau tanaman hidup.
- (2) Apabila *shipper* mengirimkan barang-barang tersebut tanpa sepengetahuan JNE maka *shipper* membebaskan JNE dari seluruh klaim atas kerusakan, biaya yang mungkin timbul terhadap tuntutan dari pihak manapun terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula 4 ayat (1).
- (3) JNE berhak mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu segera setelah JNE mengetahui adanya pelanggaran terhadap kondisi ini termasuk untuk menjalankan hak yang diatur dalam klausula pasal 4 ayat (1).

c. Hak atas Ganti rugi dan Klaim

Pelaku usaha jasa pengiriman barang tentunya mengalami kesulitan dalam mengirimkan barang dikarenakan hal kondisi fisik yang lelah serta kondisi alam yang tidak memungkinkan untuk pengiriman barang. Ganti rugi dan klaim diberikan oleh JNE sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Adapun ketentuan

tersebut tercantum dalam syarat standar pengiriman di balik resi pengiriman yaitu :

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi**

- (1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut ketika terjadi barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggungjawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut diatas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersil, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kegiatan atas kegiatan atas kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
- (3) Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kemasannya untuk kiriman tujuan untuk dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan diluar Indonesia perkiriman. Penentuan nilai pertanggungjawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersil dan kerugian konsekuensi yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

- **Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim**

- (1) Setiap klaim dari *shipper* sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan.
- (2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE.

B. Pencantuman Klausula Baku yang dilarang pada Perjanjian Pengiriman Barang

Perjanjian baku pada praktik pelayanan jasa pengiriman barang/dokumen ini termuat di lembar belakang resi pengiriman. Di lembar belakang resi pengiriman ini berisi syarat standar pengiriman PT. JNE serta klausula perjanjian layanan jasa pengiriman barang/dokumen. Berdasarkan Perjanjian baku yang dicantumkan oleh JNE, hal ini tidak dilarang asalkan tidak melanggar ketentuan yang ada dalam Pasal 18 UUPK tentang ketentuan pencantuman klausula baku.

Disaat konsumen menyerahkan barang/dokumen untuk dikirimkan atau untuk ditransportasikan oleh JNE dan membayar sejumlah uang sebagai upah untuk pengiriman, konsumen disodorkan resi pengiriman yang dibelakangnya memuat syarat standar pengiriman PT. JNE yang mengandung klausula eksonerasi yang menurut UUPK tidak boleh dicantum, yaitu sebagai berikut :⁵⁶

⁵⁶ Lihat Syarat Standar Pengiriman PT. JNE (SSP)

- **Pasal 2 ayat (3) Ketentuan tentang Syarat Standar**

Pengiriman (SSP) :

JNE tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam SSP ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat JNE yang berwenang dan bertindak untuk dan atas nama JNE.

- **Pasal 4 ayat (4) tentang Pemeriksaan Kiriman :**

JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang *shipper* berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. *Shipper* dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi :**

- 1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- 2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.

- 3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan *US\$ 100.00* untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

- **Pasal 9 tentang Tata Cara Klaim :**

- 1) Setiap klaim dari *shipper* sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab JNE harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor JNE paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima di tujuan
- 2) Jumlah klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari JNE

- **Pasal 10 lain-lain :**

JNE bukan perusahaan angkutan udara yang tunduk pada ketentuan Konfrensi Warsawa 1929. JNE bertindak selaku agen dari *shipper* pada saat mengirimkan dokumen atau barang melalui perusahaan angkutan udara tertentu. Tanpa mengurangi hak-hak umum *shipper*, JNE memiliki hak untuk menuntut kompensasi dari perusahaan penerbangan atas kehilangan atau biaya yang timbul pada *shipper* tersebut.

C. Praktik Mengajukan Klaim Ganti Rugi di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang PT. JNE

1. Studi Kasus

a. Keterlambatan Pengiriman Barang⁵⁷

Pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2014, pkl. 19.08 malam, M. Doni Hadiwijaya mengirimkan sepatu dari Bandung dengan tujuan Bandung Selatan melalui jasa pengiriman barang JNE di agen JNE Margahayu dekat rumahnya dia tinggal. Beberapa layanan paket pengiriman yang ditawarkan oleh JNE, Doni memilih paket layanan regular dalam mengirimkan barang di JNE tersebut dengan membayar ongkos pengiriman Rp. 6.000 (enam ribu rupiah). Setelah Doni membayar ongkos pengiriman, barulah Doni mendapatkan bukti perjanjian pengiriman dari JNE, yakni dua lembar kertas berupa resi pengiriman serta syarat standar pengiriman PT. JNE.

Syarat standar pengiriman PT. JNE diberikan kepada Doni setelah Doni membayar sejumlah ongkos pengiriman, tanpa diberitahukan ketentuan-ketentuan dalam syarat standar pengiriman.

Paket layanan regular ini sudah diketahui Doni berkenaan estimasi waktu sampainya barang pada tujuan yaitu 2-3 hari. Paket layanan pengiriman ini sudah tidak asing karena kegiatan Doni setiap harinya yaitu sebagai pelaku usaha *online* yang hampir setiap harinya mengirimkan barang dagangan ke pembeli dengan menggunakan jasa pengiriman barang PT. JNE. Faktanya bahwa, sebelum Doni mengetahui bagaimana dari jenis-

⁵⁷ Wawancara dengan Sdr. M. Doni Hadiwijaya, Op. Cit (konsumen JNE)

jenis layanan paket pengiriman JNE yang sudah disediakan, pihak JNE tidak memberikan keterangan tertulis di perusahaan tempat JNE berada mengenai informasi yang jelas tentang layanan paket pengiriman tetapi hanya diberitahukan secara lisan seperti :

“Apakah bapak mau mengirimkan paket kilat atau yang biasa?”

Hal tersebut yang membingungkan konsumen mengenai ketentuan pengiriman dan sifat dari jenis layanan paket pengiriman. Berikut beberapa uraian menurut Doni bahwa, pihak JNE kurang jelas dalam menyampaikan :

- 1) Informasi jenis paket layanan pengiriman;
- 2) Informasi estimasi waktu *pick up* barang/dokumen oleh JNE pusat yang tidak merata (berbeda-beda) di setiap agen JNE;
- 3) Informasi syarat standar pengiriman (SSP) PT. JNE
- 4) Informasi tata cara teknis klaim ganti rugi.

Hari ketiga setelah Doni mengirimkan barang dagangan tersebut berupa sepatu ke tujuan yaitu pembeli sepatu tersebut, Doni dihubungi pembeli tersebut bahwa sepatu yang dipesannya kepada Doni masih belum diterimanya dan tidak sesuai dengan perjanjian jual-beli yang Doni janjikan kepada pembeli tersebut. Tanggal 20 Juni 2014 hari Jumat, Doni pergi ke JNE tempat dia mengirimkan barang dan mengajukan klaim atas keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Doni menanyakan keberadaan dan alasan terjadinya keterlambatan suatu barang tersebut ke tujuan. Pihak Agen JNE Margahayu menjawab bahwa barang sudah dikirim, dan setelah di *tracking* melalui website resmi PT. JNE oleh pegawai JNE, status

pengiriman sepatu milik Doni sudah *delivered* yang berarti barang sudah sampai ketangan pembeli tersebut. Doni menegaskan bahwa, laporan yang diterima olehnya dari pembeli sepatu tersebut mengatakan kalau sepatu yang dipesannya itu belum diterima/sampai ke tangannya. Pegawai JNE menanggapi dengan baik klaim yang diajukan Doni tersebut dan meminta Doni untuk melapor ke Customer Service JNE Pusat yang berada di Jalan Soekarno Hatta.

Pada hari itu juga Doni pergi ke Customer Service JNE Pusat dan mengajukan klaim ganti rugi atas keterlambatan karena kehilangan barang yang dikirimkannya melalui PT. JNE. Akibat yang dialami oleh Doni sebagai konsumen JNE menderita jenis kerugian manfaat dari jasa yang ditawarkan sebagai berikut :

- a) Kerugian materil sebesar Rp. 150.000, (harga sepatu yang dijual Doni ke pembeli) + Rp. 6.000 (ongkos jasa pengiriman barang JNE), dengan total kerugian materil sebesar Rp. 156.000 (seratus lima puluh enam ribu rupiah)
- b) Kerugian moril yaitu pencemaran nama baik dari usaha yang Doni jalankan sebagai penjual sepatu *online* karena kekecewaan pembeli sepatu atas keterlambatan dikarenakan kehilangan barang pada saat proses pengiriman barang di JNE.

Dengan demikian pihak jasa pengiriman barang JNE ini harus bertanggung jawab penuh atas keterlambatan sampainya barang ke tujuan karena hilangnya sepatu tersebut baik penggantian ongkos kirim yang

kurang manfaat karena terlambat serta akibat kehilangan sepatu yang dikirimkan oleh Doni. Pencantuman informasi layanan pengiriman barang yang jelas tidak hanya secara lisan tetapi juga harus tertulis jelas di kantor JNE tempat saudara Doni mengirim barang. Rumitnya klaim ganti rugi dalam proses yang lama, mengesampingkan kenyamanan konsumen menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman dari PT. JNE.

2. Tanggapan perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE terhadap klaim Sdr. M. Doni Hadiwijaya

a) Informasi yang kurang jelas dalam jasa pengiriman barang PT. JNE

Pihak JNE mengakui bahwa kurang jelasnya penyampaian informasi mengenai layanan paket pengiriman barang serta estimasi waktu *pick up* yang tidak stabil. Pengakuan terhadap informasi layanan jasa pengiriman barang yang kurang jelas ini memang hanya dicantumkan di website PT. JNE (www.jne.co.id) dan penyampaian informasi layanan pengiriman secara lisan sedangkan masyarakat pada umumnya belum tentu dalam memenuhi kebutuhannya mengirimkan barang dapat mengakses internet untuk melihat informasi yang jelas mengenai layanan jasa pengiriman barang.⁵⁸ Faktanya bahwa, walaupun pihak JNE mengakui adanya kekurangan dalam menyampaikan informasi, sampai pada saat ini, JNE masih belum

⁵⁸ Wawancara dengan Sdr. Asep Hermawan (pegawai JNE)

menerapkan ketentuan syarat standar pengiriman di awal transaksi dan belum menerapkan ketentuan tertulis yang dapat dibaca jelas oleh seluruh konsumen JNE yang datang untuk mengirim barang di kantor JNE.

b) Proses yang lama dan rumit untuk mengklaim ganti rugi

Pihak JNE dalam menerima klaim ganti rugi memberikan respon yang baik (beritikad baik) akan tetapi menyalahgunakan keadaan dengan syarat standar pengiriman yang pada pasal 8 ayat (1) bahwa JNE hanya mengganti kerugian berdasarkan kehilangan/kerusakan saja tidak pada keterlambatan serta kurangnya tanggung jawab pengawasan dalam pengiriman yang hanya menuntaskan pengiriman ke tujuan tanpa mengindahkan barang yang seharusnya sampai pada tangan penerima yang tercatat di resi pengiriman bukan perwakilan penerimaan barang tersebut pada orang lain. Proses yang rumit dalam mengganti kerugian karena laporan klaim ganti rugi tidak bisa hanya dilaporkan oleh konsumen JNE saja, tetapi laporan tersebut juga harus berasal dari pihak penerima barang yang melaporkan sehingga menyebabkan proses yang lama dalam mengklaim ganti rugi. Faktanya bahwa, apabila penerima barang tidak terus mengingatkan kepada pihak JNE perihal ganti rugi atas barang hilang atau barang yang belum diterimanya, pihak JNE akan lalai dan tidak beritikad baik untuk menuntaskan hak ganti rugi kepada konsumen.

BAB IV

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP HAK ATAS INFORMASI DAN HAK ATAS KOMPENSASI GANTI RUGI

A. Analisis Hak Atas Informasi dan Hak Atas Keamanan, Kenyamanan, Keselamatan yang diatur dalam Perjanjian Baku antara Pihak JNE dengan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan telah diuraikan dalam Bab III, layanan jasa pengiriman barang menuangkan bentuk perjanjian yakni, syarat standar pengiriman PT. JNE ke dalam resi pengiriman, resi pengiriman adalah bukti dari perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha dengan konsumen. Bentuk perjanjian pengiriman barang merupakan suatu perjanjian baku karena dibuat secara tertulis, dicetak dengan jumlah yang banyak dengan mencantumkan klausula-klausul yang telah ditentukan lebih dahulu oleh salah satu pihak pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang. Perjanjian baku disini mengandung klausula eksonerasi yaitu klausul-klausul yang dilarang oleh Pasal 18 UUPK. Penggunaan perjanjian baku tidak dilarang karena menurut Pasal 1338 KUH Perdata merupakan wujud dari kebebasan individu/pelaku usaha menyatakan kehendak dalam menjalankan kepentingan individunya. Dalam membuat perjanjian, pihak

pengusaha selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berposisi lemah.

Pengertian klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 UUPK, jika dihubungkan dengan klausula baku pada syarat standar pengiriman (selanjutnya disingkat SSP) di dalam resi pengiriman, tentu memberikan pengaturan bahwa konsumen yang menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman barang ini harus tunduk dan mematuhi klausula dalam SSP di resi pengiriman tersebut karena mempunyai kekuatan hukum mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

UUPK sendiri tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang berisi klausul-klausul baku asalkan tidak merugikan dan mengesampingkan hak-hak konsumen yaitu keterbukaan informasi layanan pengiriman barang, keamanan dalam hal pengiriman barang maksudnya keamanan untuk barang pada saat proses pengiriman ke tempat tujuan, kenyamanan dalam menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman barang, keselamatan dalam hal ini pada saat proses pengiriman, barang harus selamat sampai tujuan dengan kondisi yang utuh, persis sewaktu pada saat awal barang akan dikirim.

Hak – hak konsumen atas informasi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dilindungi oleh UUPK Pasal 4 huruf (a) dan (c) yaitu :

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK terkait dengan pengiriman barang yaitu beritikad baik dengan menjalankan usahanya serta memberi informasi se jelas-jelasnya mengenai layanan jasa pengiriman barang dan mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat dan tepat waktu sesuai perjanjian. Kesimpulan dari pasal tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang berhak mendapatkan keterbukaan informasi mengenai layanan pengiriman barang serta jasa yang nyaman, aman dan memberikan keselamatan pada saat proses pengiriman barang.

Berdasarkan fakta kasus yang sudah penulis jelaskan dalam Bab III mengenai keterlambatan sampainya barang di tujuan yang berakhir atas kehilangan suatu barang yang dikirim oleh pelaku usaha, seharusnya pelaku usaha berkewajiban untuk selalu memperhatikan hak informasi kepada konsumen dalam memberikan ketentuan yang mengatur hak informasi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam perjanjian baku yang ada dalam syarat standar pengiriman (SSP). Berikut analisis terkait dengan hak-hak konsumen dalam kasus keterlambatan tersebut sebagai berikut :

1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Bahwa konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan pengiriman barang tersebut seperti ketentuan tertulis yang harus juga diperlihatkan pada konsumen sewaktu memilih paket layanan pengiriman barang,

tidak hanya pemberitahuan untuk memilih paket tersebut hanya dengan lisan saja karena pemberitahuan informasi yang jelas harus mengandung ragam bahasa lisan dan tulisan. Informasi layanan pengiriman barang secara lisan mempunyai kekurangan contohnya terhadap kalimat yang tidak lengkap dengan frase-frase sederhana, pengulangan beberapa kalimat, tidak semua orang bisa melakukan bahasa lisan secara baik hingga kurang jelas dan formal dalam menuturkan maksud dan tujuannya hingga orang tidak mendapatkan informasi yang jelas sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (c) UUPK.

Dalam melayani konsumen, pelaku usaha wajib memberikan pelayanan sampai barang itu tuntas berada di tangan penerima barang serta memberi informasi kepada konsumen apabila ada halangan atau gangguan dalam proses pengiriman barang ke tujuan seperti dalam Pasal 4 tentang Pemeriksaan Kiriman pada syarat standar pengiriman barang (SSP) berikut :

“JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang shipper berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.”

Apabila barang yang akan dikirimkan ditahan oleh pihak lain yang lebih tinggi kewenangannya bahwa ketentuan pengiriman yang dibuat oleh JNE tidak boleh bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi atau *lex superior derogate legi inferior*, yakni Bea Cukai.

2) Hak atas kenyamanan dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang oleh PT JNE

Bahwa konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan kenyamanan dari pemanfaatan jasa pengiriman ini dengan tidak melakukan wanprestasi secara berulang-ulang sesuai dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf (a) UUPK yaitu :

“beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.”

Bahwa ketika ada kelalaian yang berulang, pihak pelaku usaha seharusnya melakukan pengawasan terhadap kelalaian tersebut dengan mengawasi tahap proses pengiriman barang yang lebih ketat dan disiplin sebagai wujud dari itikad baik pelaku usaha setelah adanya kelalaian berulang terhadap layanan pengiriman barang.

Kenyamanan konsumen dalam proses mengklaim ganti kerugian hal ini kurang diindahkan oleh pelaku usaha seharusnya perlu memperhatikan dalam Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan dalam mengklaim ganti kerugian kepada konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman barang agar proses dalam mengklaim itu dibuat mudah dan tidak rumit seperti dalam fakta klaim ganti rugi yang dilakukan saudara Doni pada fakta di Bab III yang sudah diuraikan.

3) Hak atas Keamanan dan Keselamatan konsumen/barang dalam proses pengiriman barang PT JNE

Keamanan dan keselamatan terhadap suatu pengiriman barang merupakan faktor penting yang ingin dicapai oleh konsumen/pengguna jasa pengiriman barang. Tidak halnya dalam perjanjian baku yang dijanjikan dalam layanan pengiriman barang bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya dalam pengiriman barang seharusnya mengatur untuk memisahkan jenis-jenis paket layanan pengiriman guna mengurangi resiko kehilangan barang yang dikirimkan dan mengesampingkan hak atas keamanan dan keselamatan barang milik konsumen, dalam menggunakan jasa untuk mengirimkan barang pada perusahaan jasa tersebut. Karena dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 mengatur bahwa pengangkut yakni pihak JNE harus selalu memperhatikan perjanjian terhadap konsumen untuk menjaga keamanan dan keselamatan barang yang diangkut dari saat penerimaan barang sampai pada penyerahan barang pada saat penyerahan barang pada tangan penerima (tujuan).

B. Analisis Penerapan Pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Ganti Rugi bagi Konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, bahwa hak ganti rugi bagi konsumen yang dicantumkan dalam syarat standar pengiriman (SSP) ini tidak mencantumkan kondisi-kondisi yang memberikan tanggung jawab apabila terjadi keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Berikut ketentuan

perjanjian baku tentang ganti rugi dalam syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :

- **Pasal 4 ayat (4) tentang Pemeriksaan Kiriman :**

JNE tidak bertanggung jawab atas benda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang shipper berada dalam penahanan bea dan cukai atau pejabat berwenang lainnya. Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi :**

- 1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- 2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau force majeure.
- 3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk

kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

Di dalam Pasal 4 ayat (4) tentang pemeriksaan kiriman tersebut merupakan satu klausula yang dilarang menurut Pasal 18 UUPK karena klausul ini berisi pembatasan atau pembebasan tanggung jawab JNE kepada kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan dokumen yang berada dalam penahanan pihak Bea Cukai. Menurut pendapat penulis bahwa apabila barang yang dikirim ditahan oleh suatu lembaga yang diakui oleh negara mempunyai otoritas kewenangan yang lebih tinggi yakni secara *de jure* bahwa ketentuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi atau *lex superior derogate legi inferior* yakni kewenangan Bea Cukai untuk memeriksa barang yang dikirim, apabila membahayakan, pihak Bea Cukai dapat menahannya. Maka pembebasan tanggung jawab JNE merupakan suatu hal yang dapat diterima, sehingga dalam keadaan barang yang ditahan oleh Bea Cukai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh JNE yaitu menginformasikan dengan segera pada konsumen bahwa telah terjadi penahanan terhadap barang yang dikirimkan sesuai dengan hak konsumen (Pasal 4 huruf c UUPK) dan kewajiban JNE (Pasal 7 huruf b UUPK) yang seharusnya menyampaikan barang dengan aman, selamat, dan tepat waktu sampai tujuan tidak dapat terlaksana.

Jadi hak informasi itu harus dilaksanakan oleh pihak JNE kepada konsumen yang barangnya ditahan karena kebijakan dari Bea Cukai. Penulis berpendapat juga bahwa ketentuan Pasal 4 ayat (4) SSP ini tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK karena JNE tidak membebaskan tanggung jawab, dalam hal ini ketentuan SSP yang dibuat JNE ini tidak bisa melewati kekuasaan dari suatu lembaga pemerintah yang kewenangannya lebih tinggi. Dilihat dalam redaksi Pasal 4 ayat (4) ini seolah-olah klausula eksonerasi karena sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a berikut ini, yaitu :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.”

Penggambaran implementasi dari redaksi Pasal 18 UUPK dikorelasikan dengan Pasal 4 ayat (4) ini melihat bahwa tidak sampainya barang oleh pengangkut yaitu JNE tidak tepat waktu atau hilangnya barang tersebut beralasan oleh Bea Cukai menurut pendapat saya wajar.

Memperhatikan klausula-klausula pada SSP tersebut pada dasarnya memiliki beberapa kekeliruan mendasar. Penyimpangan dan kekeliruan dari sisi legal adalah klausula dalam syarat standar pengiriman (SSP) diatas bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) huruf a dan f serta Ayat (2) UUPK yang melarang pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan pengurangan manfaat jasa yang diperjanjikan, pencantuman klausula baku

yang letaknya tidak jelas dan sulit dimengerti dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK, disebutkan bahwa larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Artinya UUPK memperbolehkan penggunaan perjanjian baku namun dalam penggunaannya haruslah menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha, dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Di dalam klausula Pasal 8 tentang ganti rugi yang dicantumkan di SSP sama sekali tidak menyebutkan ganti rugi terhadap keterlambatan sampainya barang ke tujuan hanya berupa lisan saja yang seharusnya konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai ganti rugi pengiriman barang tersebut seperti ketentuan tertulis yang harus juga diperlihatkan pada konsumen sewaktu memilih paket layanan pengiriman barang, tidak hanya pemberitahuan untuk ganti rugi karena keterlambatan sampainya barang dengan lisan saja karena pemberitahuan informasi yang jelas harus mengandung ragam bahasa lisan dan tulisan. Informasi layanan pengiriman barang secara lisan mempunyai kekurangan contohnya terhadap kalimat yang tidak lengkap dengan frase-frase sederhana, pengulangan beberapa kalimat, tidak semua orang bisa melakukan bahasa lisan secara baik hingga kurang jelas dan formal dalam

menuturkan maksud dan tujuannya hingga orang tidak mendapatkan informasi yang jelas sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (c) UUPK.

Faktanya konsumen mengalami kerugian apabila pemenuhan prestasi yang diperjanjikan sebelumnya pada awal perjanjian lalai untuk dikerjakan yakni dengan adanya keterlambatan. Pelaku usaha hanya memberi ganti rugi hanya pada 2 hal saja yaitu kerusakan dan kehilangan, menurut pendapat penulis bahwa JNE harus bertanggung jawab terhadap keterlambatan akan tetapi tidak mencantumkannya jadi seolah-olah tidak mau bertanggung jawab padahal dalam praktik pihak JNE bersedia memberi ganti rugi hanya pernyataan itu dilakukan dengan lisan, yang menurut penulis juga pernyataan lisan akan memberi ganti kerugian berupa penggantian ongkos kirim yang dibayarkan (bebas ongkos kirim), hal itu kurang memberikan kepastian hukum. Dalam hal ganti rugi, pengangkut harus bersedia mengganti kerugian atas hilang dan kerusakan barang untuk sampai di tujuan sesuai dengan Pasal 468 alinea ke 2 dan ke 3 di dalam KUHD.

Pembatasan tanggung jawab pada suatu klausula baku di dalam perjanjian baku syarat standar pengiriman (SSP) menghilangkan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian dalam hal keterlambatan, seharusnya pelaku usaha menambahkan pada klausul tersebut dengan menyatakan tanggung jawab terhadap keterlambatan sampainya barang ke tujuan sesuai dengan prinsip dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability basen on fault*). Prinsip tersebut seharusnya digunakan dalam pengangkutan bahwa

pelaku usaha diminta bertanggung jawabannya ketika ada kesalahan yang dilakukan. Selain itu, terdapat isyarat yang berlaku umum, di mana dalam setiap penjualan barang/jasa dianggap terdapat jaminan kelayakan, biasanya pelaku usaha dituntut untuk mempunyai kualitas yang layak sebagaimana mestinya. Ketika dikirimkan barang oleh JNE dan ketika berada dalam wilayah proses pengiriman barang parking sepenuhnya adalah dalam domain dan wilayah pengawasan JNE. Jadi sudah seharusnya pihak JNE bertanggungjawab terhadap kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang sampai tujuan. Perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE harus menambahkan aturan terkait dengan keterlambatan didalam perjanjian baku yakni di lembar syarat standar pengiriman yang diterbitkan oleh PT. JNE berdasarkan fakta yang telah terjadi.

Hal ini sesuai dengan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian tersebut selaras dengan hak konsumen yang terdapat dalam UUPK Pasal 4 huruf c dan h. Pasal ini mengandung pengertian bahwa hak ganti rugi berhak diterima oleh konsumen apabila jasa yang dipergunakan tidak sesuai dengan perjanjian yang diperjanjikan di awal perjanjian pengiriman barang serta informasi yang jelas dalam hal layanan pengiriman dan ganti ruginya.

Dalam UUPK terdapat *professional liability*, artinya PT. JNE adalah pelaku usaha di bidang jasa yang mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Pasal 19 UUPK yang berbunyi :

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

C. Analisis Pelaksanaan Klaim Ganti Rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Atas Kenyamanan Konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa para pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut adalah konsumen, pelaku usaha jasa pengiriman barang. Hubungan hukum yang terjadi dalam praktik layanan jasa pengiriman barang adalah hubungan hukum perjanjian pemborongan pekerjaan. Perjanjian pemborongan pekerjaan yang dimaksud mencakup konsumen yaitu pengguna jasa pengiriman barang dan pelaku usaha yaitu orang yang melakukan kegiatan usaha jasa pengiriman barang atas perikatan dengan suatu perjanjian dan menerima upah sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

Aspek yang paling penting dalam suatu perjanjian adalah terpenuhinya syarat-syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan dalam membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Melalui empat syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, dapat diketahui apakah perjanjian jasa pengiriman barang merupakan perjanjian yang sah. Berdasarkan syarat-syarat hukum perjanjian sebagaimana diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian

pengiriman barang telah sesuai dengan syarat sah perjanjian. Sehingga perjanjian tersebut mempunyai kekuatan dan ketetapan hukum sebagai undang-undang sesuai dengan asas pacta sunt servada. Dengan penjelasan sebagai berikut :

ad. a Perjanjian layanan jasa pengiriman barang merupakan perjanjian berdasarkan asas “konsensualisme” artinya para pihak sepakat mengikatkan diri secara serta merta saat konsumen menyerahkan barang yang akan dikirim kepada pegawai JNE dan membayar sejumlah upah yang ditentukan oleh JNE. Sejak saat itu berlaku hak dan kewajiban pada kedua belah pihak.

ad. b Perjanjian pengiriman barang dibuat oleh pihak yang cakap untuk melakukan perjanjian. Cakap hukum tersebut diukur dari kedewasaan dan dapat disimpulkan dari kenyataan bahwa konsumen dapat membaca ketentuan dan mengerti maksud dari ketentuan SSP, sedangkan pihak JNE merupakan subjek hukum yang mampu melakukan perbuatan hukum dan dapat dibebani hak dan kewajiban.

ad. c Perjanjian pengiriman barang mempunyai objek perjanjian yang jelas yaitu barang konsumen yang akan dikirim ke tujuan.

ad. d Bahwa perjanjian pelayanan pengiriman barang tidak dilarang oleh Undang-Undang, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Tujuan dari perjanjian pengiriman barang adalah dalam rangka membantu pengguna jasa pengiriman barang untuk

membantu dan mengikuti syarat standar mengirimkan barang pada umumnya.

Dalam kasus pengiriman barang yang terjadi saat ini merupakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang yang menyebabkan kerugian konsumen berupa keterlambatan sampainya barang di tujuan yang berujung kehilangan atas barang yg dikirimkan tersebut.

Ketentuan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata mengatur mengenai perbuatan melawan hukum yang menyatakan bahwa :

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

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

Namun pada prosesnya, pelaksanaan tanggung jawab ganti kerugian yang dilakukan oleh JNE seringkali melalui proses yang rumit dan lama, dan dibatasi sesuai dengan klausula eksonerasi pada SSP, yang merupakan merugikan sekali untuk konsumen

Padahal apabila melihat prinsip tanggung jawab dalam UUPK tentang professional liability, maka berlaku prinsip tanggung jawab mutlak artinya beban untuk membuktikan kesalahan pada pihak pelaku usaha tidak perlu dilakukan oleh konsumen.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 22 UUPK dan Pasal 28 UUPK yang masing-masing berbunyi :

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

“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.”

Apabila melihat 2 (dua) Pasal diatas, maka tanggung jawab ganti kerugian secara serta merta dinyatakan sebagai tanggung jawab pelaku usaha seketika kerugian terjadi.

Pada praktiknya, konsumen sering menghadapi beberapa kendala yaitu dibebankan untuk membuktikan bahwa kerusakan dan kehilangan serta keterlambatan barang sampai di tujuan yang betul-betul bahwa akibat kesalahan pihak JNE dikarenakan kedudukan konsumen dalam hal ini berada pada kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pihak JNE. Akibatnya banyak konsumen JNE yang mengalami kesulitan dalam membuktikan kerugiannya karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu, sehingga mereka seringkali memilih untuk diam.

UUPK menganut prinsip tanggung jawab mutlak artinya konsumen yang mengalami kerugian memperoleh penggantian tanpa harus mengajukan bukti-bukti bahwa pelaku usaha yang bersalah. Sebaliknya prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Berdasarkan ketentuan diatas maka konsumen/pengguna layanan jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan dapat meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Ketentuan dalam syarat standar pengiriman (SSP) PT. JNE tidak mengatur atas ganti rugi mengenai keterlambatan, padahal kerugian besar dapat terjadi hanya karena suatu keterlambatan sampainya barang pada tujuan. Secara umum ketentuan mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumennya diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa :

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

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab ganti kerugian JNE meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Walaupun kerugian dapat berupa kerugian atas diri (fisik) konsumen atau kerugian yang menimpa harta benda, namun jika dikaitkan dengan ganti kerugian, maka keduanya dapat dinilai dengan uang.

Penulis berpendapat bahwa dalam fakta kasus tersebut, kerugian yang timbul akibat keterlambatan dan kehilangan sampainya barang di tujuan sangatlah tidak menuruti aturan mengenai hak atas kenyamanan Pasal 4 huruf a dalam UUPK berdasarkan penjabaran di atas berikut.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penyusunan skripsi dari Bab Pendahuluan hingga Bab Pembahasan, maka pada Bab ini penulis mencoba menarik kesimpulan. Selain itu penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai bahan pertimbangan dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang.

A. Kesimpulan

1. Resi pengiriman PT. JNE belum secara optimal memenuhi hak atas informasi, dan hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan yang diatur dalam Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 4 huruf a dan c. Informasi mengenai layanan pengiriman kurang jelas karena informasi yang didapat tidak memenuhi frase informasi yang baik sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Hak atas keamanan dan keselamatan barang yang dikirimkan terjadi kehilangan karena kurangnya pengawasan dari pihak JNE sewaktu proses pengiriman barang, hal ini PT. JNE belum optimal dalam melindungi hak konsumen tersebut.
2. Penerapan Pasal 18 ayat 1 UUPK kurang optimal karena di dalam resi pengiriman tidak menuliskan ganti rugi atas keterlambatan barang ke

tujuan, hanya janji secara lisan yang kurang atas kepastian hukumnya. Sedangkan pada kasus-kasus secara umum banyak mengalami keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Hal ini melanggar ketentuan UUPK karena menerapkan prinsip pembatasan tanggung jawab.

3. Fakta dalam praktek PT. JNE berdasarkan *vicarious liability* bertanggung jawab tetapi dalam pemenuhannya belum memperhatikan hak atas kenyamanan konsumen, karena konsumen sering berhadapan dengan proses yang lama dan rumit. Padahal dalam UUPK dikenal *professional liability* yang menggunakan tanggung jawab mutlak dimana beban untuk membuktikan kesalahan pada pihak pelaku usaha tidak perlu dilakukan oleh konsumen. Artinya, pihak pengelola harus langsung bertanggung jawab atas kerugian pengguna jasa JNE tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis uraikan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran :

1. Masyarakat perlu diberikan sosialisasi terhadap penyelenggaraan jasa pengiriman barang, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa pengiriman barang.
2. PT. JNE seharusnya memperhatikan klaim konsumen atas kesalahan yang sama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Dalam peningkatan hak atas kenyamanan, PT. JNE harus memperhatikan sistem ganti rugi yang lebih efisien dan efektif agar dapat menjangkau kompensasi seluruh kerugian yang dialami konsumen.
4. PT. JNE seharusnya memperhatikan kegiatan informasi layanan pengiriman yang kurang jelas, agar informasi yang diterima konsumen optimal seperti pencantuman informasi tulisan yang disertakan dalam layanan pengiriman barang.
5. PT. JNE harus segera menambahkan klausul dalam mencantumkan klausula baku pada resi pengiriman yang seolah-olah menyatakan pembatasan tanggung jawab agar sesuai dengan ketentuan UUPK
6. Untuk menjadi perusahaan jasa terbaik, PT. JNE harus melakukan pengawasan langsung pada saat proses pengiriman barang agar mengurangi dampak kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang ke tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Barkatullah, Abdul Halim., dan Prasetyo, Teguh., *Bisnis E-Commerce Studi sistem keamanan dan hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Darus Badruzaman, Mariam., et. al., *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Miru, Ahmad., dan Yodo, Sutarman., *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Nazir, Mohammad., *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.

Purwota, Agus, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*, Grasindo, Jakarta, 2007.

Riduwan, *Skala pengukuran Variable-Variable Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.

Sidabalok, Janus., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

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

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press, 1986.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Alfabet, Bandung, 2007

Tobing, David M.L., *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007.

Widjaja, Gunawan., dan Yani, Ahmad., *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgelijk Wetboek). Diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. cet. 34. Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2004

Indonesia. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999 LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821

SUMBER LAIN

Bachri, Syaeful., 2010, *Perjanjian baku dalam pelayanan jasa lahan parkir*, Jurnal Hukum Unpad, Bandung.

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.

<http://ditjenpdn.kemendag.go.id/WEB/index.php/public/information/articles-detail/berita/107>

(diakses tanggal 7 Mei 2014)

<http://soemali.dosen.narotama.ac.id/files/2011/08/Klausula-Baku.ppt>

(diakses tanggal 21 Mei 2014)

<http://www.binushacker.net/definisi-ecommerce-e-commerce-www-kotadingin-cc-cc.html>

(diakses tanggal 9 Juni 2014)

<http://eprints.undip.ac.id/16674>

(diakses tanggal 9 Juni 2014)

