



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. TIKI  
(PUTUSAN NO: 175 K/PDT.SUS-BPSK/2021)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**CHRISTIAN ADI ANAYA**

**NIM 190710101309**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2023**



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. TIKI  
(PUTUSAN NO: 175 K/PDT.SUS-BPSK/2021)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**CHRISTIAN ADI ANAYA**

**NIM 190710101309**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2023**

**MOTTO**

“Tuhan akan mengangkat engkau menjadi kepala dan bukan menjadi ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun...”

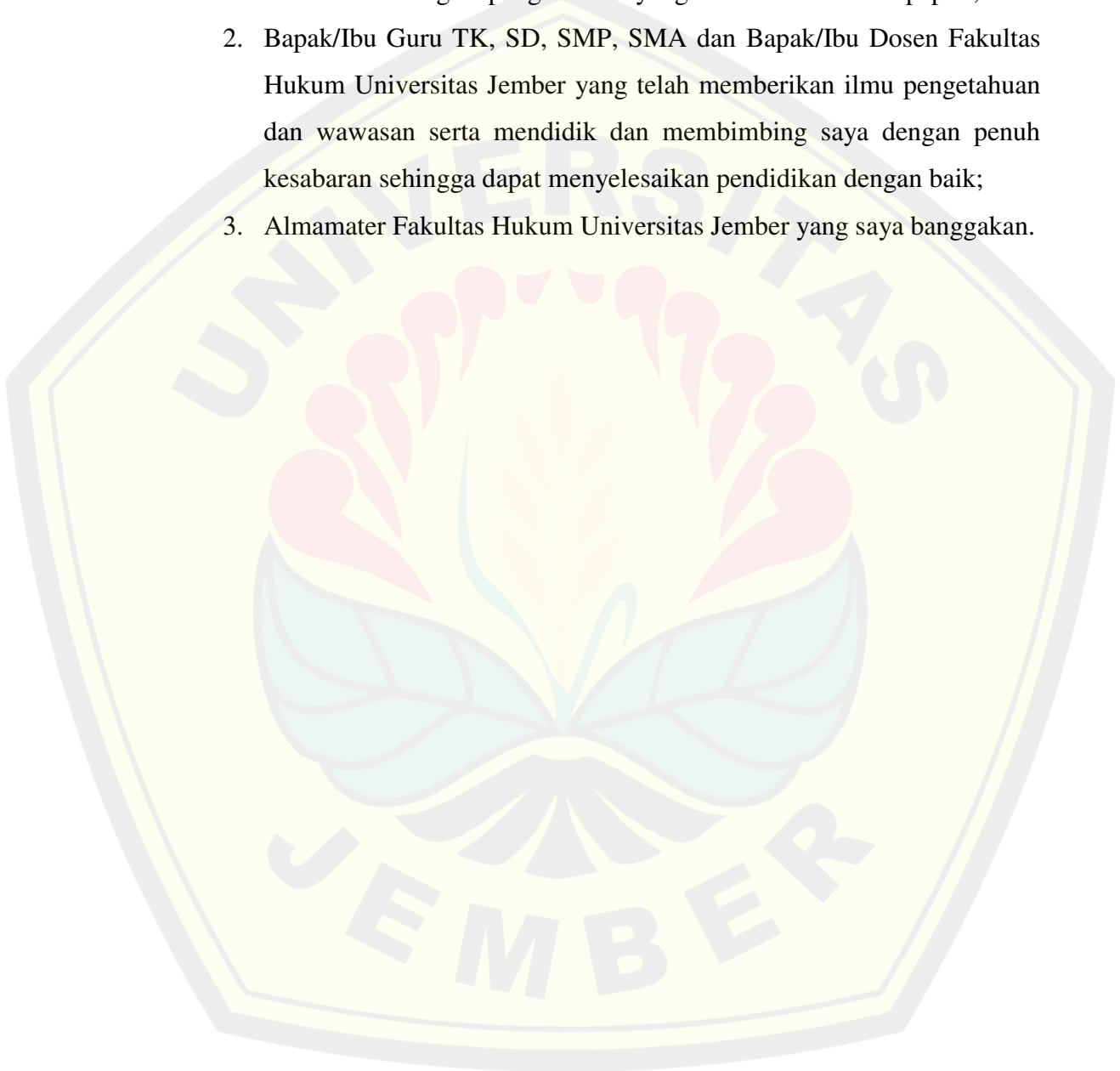
(Ulangan 28:13)



## **PERSEMBAHAN**

Dengan senantiasa mengucap syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi, Bapak Yohanes Supriadi dan Ibu Sumarah Ing Tyas yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa serta segala pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Bapak/Ibu Guru TK, SD, SMP, SMA dan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta mendidik dan membimbing saya dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan.



**PERSYARATAN GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN  
PENGIRIMAN BARANG OLEH PT.TIKI  
(PUTUSAN NO 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)**

***LEGAL PROTECTION OF CONSUMER FOR DELAY DELIVERY GOODS  
BY PT.TIKI (VERDICT NUMBER 175 K.Pdt.Sus-BPSK/2021)***

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Hukum.

Oleh:

**CHRISTIAN ADI ANAYA  
190710101309**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2023**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengeriman Barang Oleh PT. TIKI (Putusan No: 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)” telah disetujui pada:

Hari, tanggal : Selasa, 31 Oktober 2023

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

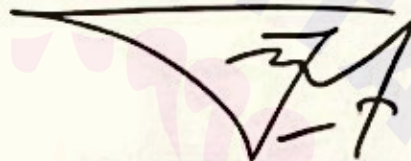
Dosen Pembimbing Utama,



Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

NIP. 197810242005011002

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI (Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)” karya Christian Adi Anaya telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Selasa, 31 Oktober 2023

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

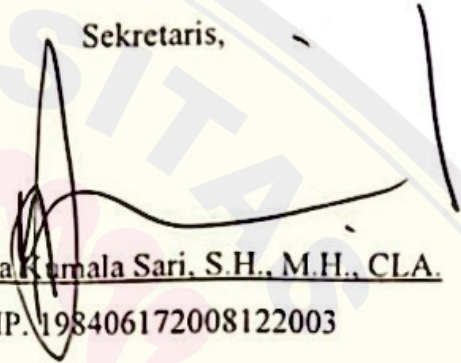
Ketua,



Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Sekretaris,



Dr. Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., CLA.

NIP. 198406172008122003

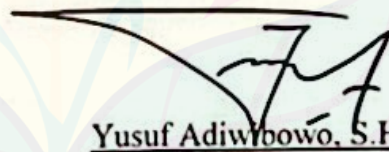
Anggota Penguji I,



Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Anggota Penguji II,



Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

NIP. 197810242005011002

Mengesahkan

Dekan,



Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H.

NIP. 198206232005011002

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Selasa

Tanggal: 31

Bulan : Oktober

Tahun : 2023

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

**Panitia Penguji**

Ketua,



Dr.Fendi Setyawan, S.H., M.H.

NIP. 197202171998021001

Sekretaris,



Dr.Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., CLA.

NIP. 198406172008122003

**Anggota Panitia Penguji**

Anggota Penguji I,



Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

NIP. 196812302003122001

Anggota Penguji II,



Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M.

NIP. 197810242005011002



**PERNYATAAN**

Saya sebagai Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Christian Adi Anaya

NIM : 190710101309

Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI (Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan yang telah disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan suatu karya plagiasi. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Christian Adi Anaya  
190710101309

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI (Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)”** Skripsi ini disusun guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa arahan, bimbingan, dorongan serta doa dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. sebagai Dosen Pembimbing Utama Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
2. Bapak Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M. sebagai Dosen Pembimbing Anggota Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
3. Bapak Dr.Fendi Setyawan, S.H., M.H. sebagai Ketua Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini dengan baik;
4. Ibu Dr.Nuzulia Kumala Sari, S.H., M.H., CLA. sebagai Sekretaris Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam perbaikan penulisan skripsi ini dengan baik;
5. Prof. Dr. Bayu Dwi Anggono, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember; serta Bapak I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Wakil Dekan I, Dr. Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Ermanto Fahamsyah S.H., M.H., C.L.A. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah memberikan banyak bantuan akademik selama masa perkuliahan;

6. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika dan seluruh staff serta karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas ilmu pengetahuan, pengalaman dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan;
7. Kedua orang tua yang saya sayangi, Ayah Yohanes Supriadi dan Ibu Sumarah Ing Tyas yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan segala pengorbanan yang tak ternilai;
8. Kakak Yohana Wahyuningtyas, S.E., Saudara Kembar Chrianto Adi Refaya, Bagus dan Noven yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa hingga skripsi ini selesai dengan baik;
9. Sahabat-sahabatku sejak awal masuk kuliah hingga saat ini Anisa yang selalu membantu dan menemani. Justin, Zidan, Ajeng, Tika, Aca, Tere, Rial yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat hingga skripsi ini selesai; dan
10. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember angkatan 2019 dan seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama masa kuliah;

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal baiknya dibalas oleh Tuhan Yesus Kristus. Penulis juga menerima segala bentuk kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh masyarakat.

Jember, 31 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Christian Adi Anaya

190710101309

## RINGKASAN

**Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI (Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021); Christian Adi Anaya, 190710101309; 2023; 78 halaman; Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.**

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terlebih di era teknologi informasi saat ini. PT.Citra Van Titipan Kilat yang selanjutnya disebut PT. TIKI menjadi perusahaan jasa layanan pengiriman barang yang diminati di Indonesia. Akan tetapi, pada praktiknya masih terdapat konsumen yang mengalami kerugian dalam penggunaan jasa pengiriman barang oleh PT. TIKI. Misalnya konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang yang telah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya ongkos kirim sesuai dengan layanan yang dipilih namun dalam proses pengiriman barang seringkali terjadi keterlambatan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penulis terdorong untuk menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI (Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)”. Rumusan masalah yang akan dibahas (1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI?, (2) Bagaimana pemenuhan ganti kerugian terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI?, (3) Bagaimana *ratio decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021?. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Metode penelitian yang digunakan tipe penelitian hukum doktrinal, pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, metode pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan.

Tinjauan pustaka pada penulisan skripsi ini meliputi perlindungan hukum mengenai pengertian dan bentuk-bentuk perlindungan hukum. Konsumen mengenai pengertian dan hak dan kewajiban konsumen. Perlindungan Konsumen mengenai pengertian, asas-asas serta tujuan perlindungan konsumen. Pelaku Usaha mengenai pengertian, hak dan kewajiban serta tanggung jawab pelaku usaha. Perusahaan Jasa Pengiriman Barang mengenai pengertian dan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang. PT. TIKI mengenai pengertian dan jenis layanan yang disediakan oleh PT. TIKI.

Berdasarkan hasil pembahasan pada skripsi ini dapat diketahui bahwa adanya keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. TIKI menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang. Perlindungan hukum internal yang bersumber dari perjanjian baku yang dibuat oleh PT.TIKI bernama Pedoman dan Syarat Pengiriman atau PSP. Perlindungan hukum eksternal yang bersumber dari regulasi pemerintah yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemenuhan ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi. PT.TIKI dalam memberikan besaran ganti

kerugian atas keterlambatan pengiriman barang didasarkan pada ketentuan dalam UUPK. *Ratio Decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021 terkait besaran sanksi administratif sebesar Rp.1.000.000.00-, (satu juta rupiah) dinilai cukup layak dan adil. Akan tetapi, hakim dalam pertimbangan hukum nya tidak menguraikan secara rinci terkait penetapan besaran ganti kerugian dan dasar hukum yang digunakan. Selain itu, dasar hukum yang digunakan dalam pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana denda dalam perkara sengketa konsumen kurang tepat.

Kesimpulan dari hasil pembahasan skripsi ini yakni (1) Perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI dapat dilakukan dengan dua cara yakni perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. (2) Pemenuhan ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi. (3) *Ratio Decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021 dinilai cukup layak dan adil. Akan tetapi, tidak menguraikan secara rinci terkait penetapan besaran ganti kerugian dan dasar hukum yang digunakan. Sarannya PT.TIKI dalam mengirim barang harus tepat waktu guna menghindari kerugian bagi konsumen. Perlunya diatur besaran ganti rugi di perjanjian baku antara PT.TIKI dengan konsumen. Hakim dalam melakukan pertimbangan hukum seharusnya menguraikan secara rinci dan jelas beserta dasar hukum yang digunakan.

## SUMMARY

**Legal Protection of Consumer for Delay Delivery Goods by PT. TIKI (Verdict Number 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021); Christian Adi Anaya, 190710101309; 2023; 78 pages; Law Study Program, Faculty of Law, University of Jember.**

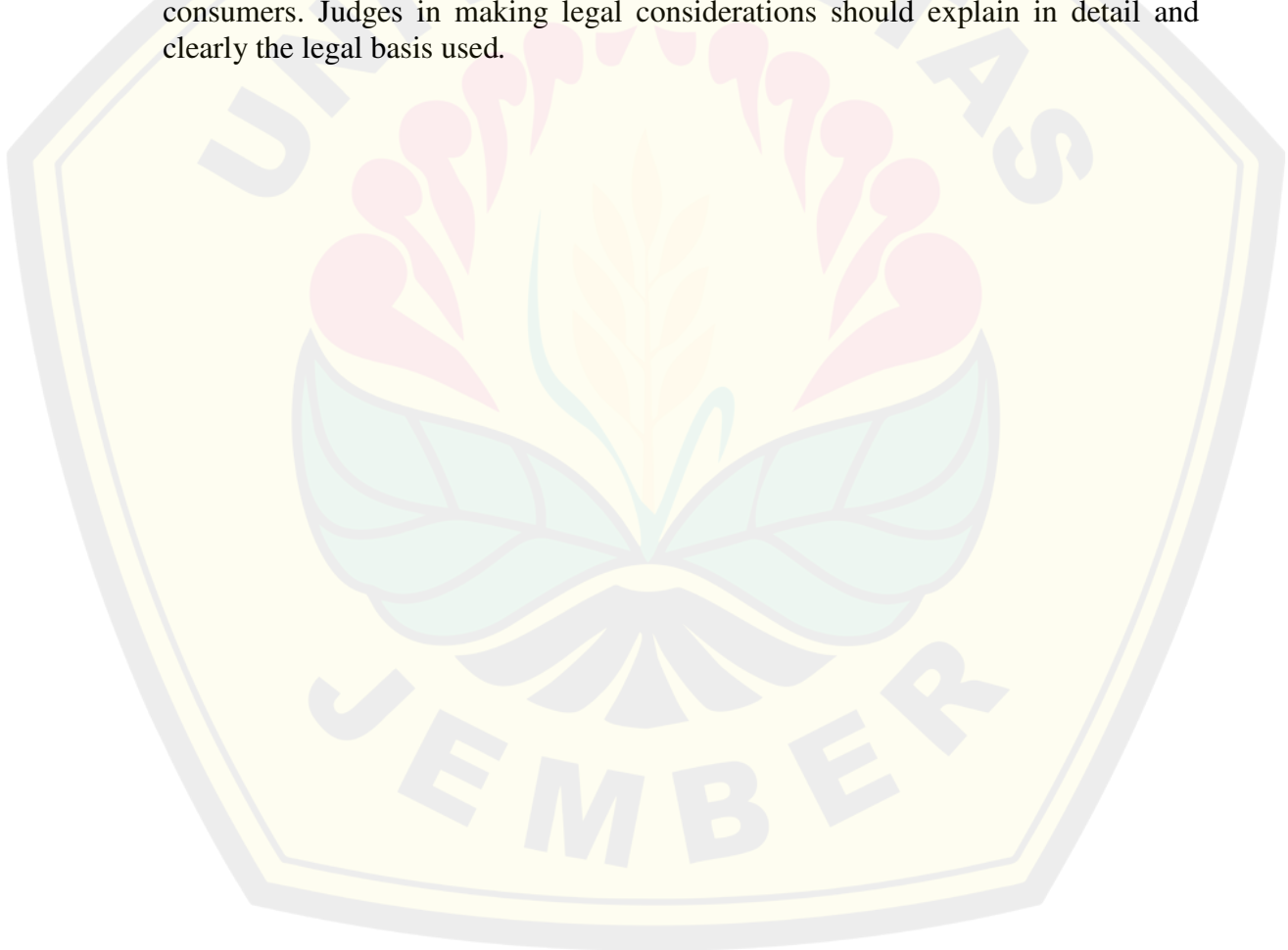
Logistic delivery services are a service that is needed by the community, especially in the current era of information technology. PT. Citra Van Titipan Kilat as PT. TIKI is a freight forwarding service company that is in demand in Indonesia. However, in practice there are still consumers who experience losses in using goods delivery services by PT. TIKI. For example, consumers as users of goods delivery services who have fulfilled their obligations by paying shipping costs according to the service chosen, but in the process of sending goods there are often delays, causing losses for consumers. The author was encouraged to write a thesis entitled "Legal Protection of Consumer for Delay Delivery Goods by PT. TIKI (Verdict Number 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)". Formulation of the problems to be discussed (1) What is the legal protection for consumers for late delivery of goods by PT. TIKI?, (2) How to fulfill compensation for consumers for late delivery of goods by PT. TIKI?, (3) How is the ratio decidendi in Decision Number 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021?. The purpose of writing this thesis is to fulfill the final assignment as a requirement for obtaining a Bachelor of Laws degree in the Study Program of Law at the Faculty of Law, University of Jember. The research methods used include types of doctrinal legal research, statutory and conceptual approaches, primary legal materials and secondary legal materials, methods of collecting legal materials through library research.

The literature review in writing this thesis includes legal protection regarding the meaning and forms of legal protection. Consumers regarding the definition, rights and obligations of consumers. Consumer Protection regarding the understanding, principles and objectives of consumer protection. Business actors regarding the meaning, rights and obligations and responsibilities of business actors. Freight forwarding service companies regarding the understanding and responsibilities of logistic delivery services companies. PT. TIKI regarding the meaning and types of services provided by PT. TIKI.

Based on the results of the discussion in this thesis, it can be seen that there was a delay in the delivery of goods carried out by PT. TIKI causes losses to consumers. There needs to be legal protection for consumers for late delivery of goods. Internal legal protection originating from a standard agreement made by PT. TIKI named Shipping Guidelines and Terms or PSP. External legal protection originating from government regulations, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Fulfillment of compensation for late delivery of goods by PT.TIKI provides an opportunity for consumers to submit claims for compensation. PT.TIKI in providing the amount of compensation for the delay in the delivery of goods is based on the provisions in UUPK. Ratio Decidendi in Decision Number 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 regarding the amount of administrative sanctions amounting to Rp. 1,000,000.00-, (one million rupiah) is

considered quite appropriate and fair. However, the judge in his legal considerations did not explain in detail the determination of the amount of compensation and the legal basis used. Apart from that, the legal basis used in the judge's consideration which states that BPSK has no authority to impose criminal sanctions of fines in consumer dispute cases is less clear.

The conclusions from the results of the discussion of this thesis are (1) Legal protection for consumers for late delivery of goods by PT. TIKI can be done in two ways, namely internal legal protection and external legal protection. (2) Fulfillment of compensation for late delivery of goods by PT.TIKI provides an opportunity for consumers to submit claims for compensation. (3) The Ratio Decidendi in Decision Number 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021 is considered quite appropriate and fair. However, it does not explain in detail the determination of the amount of compensation and the legal basis used. PT. TIKI's advice is to send goods on time to avoid losses for consumers. It is necessary to regulate the amount of compensation in the standard agreement between PT TIKI and consumers. Judges in making legal considerations should explain in detail and clearly the legal basis used.



**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSYARATAN GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 . PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Tipe Penelitian .....	5
1.5.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.5.3 Bahan Hukum .....	7
1.5.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum .....	8
1.5.5 Analisis Bahan Hukum .....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 . KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Perlindungan Hukum.....	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	11
2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum.....	12
2.2 Perlindungan Konsumen .....	13



2.2.1	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	13
2.2.2	Asas –Asas Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.3	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	16
2.3	Konsumen.....	17
2.3.1	Pengertian Konsumen .....	17
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
2.4	Pelaku Usaha .....	20
2.4.1	Pengertian Pelaku Usaha.....	20
2.4.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	20
2.4.3	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	23
2.5	Jasa Pengiriman Barang .....	24
2.5.1	Pengertian Jasa Pengiriman Barang .....	24
2.5.2	Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang.....	25
2.6	PT. TIKI .....	27
2.6.1	Pengertian PT. TIKI.....	27
2.6.2	Jenis Layanan PT. TIKI .....	28
2.7	Wanprestasi .....	29
2.7.1	Pengertian Wanprestasi .....	29
2.7.2	Unsur-Unsur Wanprestasi .....	30
<b>BAB 3 . PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI.....	32
3.2	Pemenuhan Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI .....	44
3.3	Ratio Decidendi Pada Putusan 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	48
<b>BAB 4 . PENUTUP.....</b>		<b>56</b>
4.1	Kesimpulan.....	56
4.2	Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## BAB 1 . PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang secara geografis memiliki wilayah perairan lebih besar dari pada wilayah daratannya. Karenanya untuk menunjang kegiatan perdagangan dari satu pulau ke pulau lainnya dibutuhkan suatu sarana pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara.<sup>1</sup>

Perkembangan kegiatan perdagangan dan jasa yang begitu pesat tentu berperan penting bagi kemajuan ekonomi nasional sebuah bangsa. Sejalan dengan hal tersebut, globalisasi dan perdagangan bebas yang sudah didukung oleh berbagai bentuk kemajuan teknologi, komunikasi, dan informasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa yang melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga baik barang dan jasa yang ditawarkan menjadi beragam baik berupa produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri.<sup>2</sup> Dalam menunjang kegiatan perdagangan antar wilayah satu dengan lainnya di Indonesia, tidak dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan oleh individu ataupun perusahaan. Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terlebih di era teknologi informasi saat ini.<sup>3</sup>

Peran jasa pengiriman barang memberikan peluang besar kepada pihak swasta untuk berinvestasi pada sektor layanan jasa pengiriman barang. Jasa layanan pengiriman barang berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen yang sesuai dengan harapan mereka. Perusahaan jasa pengiriman di Indonesia saat ini dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Logistics Performance Index, World Bank (LPI), mencatat bahwa Indonesia menunjukkan peningkatan dalam LPI dengan menduduki peringkat ke-46 dari 160 negara secara global dan ke-5 dari 8 Negara ASEAN. Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) juga mencatat arus

<sup>1</sup> Gunardo, *Geografi Transportasi*, (Yogyarkarta: Ombak, 2014), h.5.

<sup>2</sup> Elia Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 1.

<sup>3</sup> A. A. Musyafah, H. W. Khasna, B. E. Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol.14, No.12, h.152.

pengiriman barang mengalami pertumbuhan hingga 40%.<sup>4</sup> Data tersebut menggambarkan bahwa PT.Citra Van Titipan Kilat yang selanjutnya disebut PT. TIKI sebagai perusahaan jasa layanan pengiriman barang juga mengalami pertumbuhan yang positif pada kegiatan usaha yang dijalankannya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak menyebabkan seluruh hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dapat terpenuhi. Konsumen seringkali dirugikan oleh pelaku usaha, hal ini dikarenakan konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Misalnya konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang yang telah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya ongkos kirim sesuai dengan layanan yang dipilih namun dalam proses pengiriman barang seringkali terjadi keterlambatan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berbanding terbalik jika pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban dalam memberikan layanan terhadap konsumen, maka untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dirasa kurang adil.<sup>5</sup>

Keterlambatan pengiriman barang tentu saja merugikan konsumen seperti barang atau benda yang cenderung cepat kadaluwarsa ataupun barang mengalami penurunan nilai ekonomis atau berkurang manfaatnya. Pada praktiknya masih terdapat banyak fakta yang dialami oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam penggunaan jasa pengiriman barang oleh PT. TIKI, Seperti yang terjadi pada gerai TIKI pada cabang Sudiang, Makassar. Pada tanggal 10 Januari 2020 konsumen atas nama Sulfahmi selaku pengirim barang hendak mengirimkan makanan kering melalui gerai TIKI dari Sudiang, Makassar menuju Bekasi kepada Penerima atas nama Alvarendra Ataya Anas dengan menggunakan jenis layanan yang dimiliki oleh TIKI yakni ONS (*Over Night Service*) atau layanan satu hari sampai dengan Nomor Resi Pengiriman:030197328258, namun barang kiriman yang harusnya sampai pada tanggal 11 Januari 2020 sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih (ONS) sampai pada tanggal 16 Januari 2020. Hal tersebut menjadikan barang kiriman terlambat sampai dan tidak sesuai dengan

---

<sup>4</sup> Anggoro, Yudo, et al. *Indonesian Logistics Preferences during COVID-19 Pandemic*, International Journal of Finance, Economics and Business, Vol. 1 No. 4, 2022, h. 270.

<sup>5</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2000), h.173.

estimasi waktu yang dijanjikan serta diketahui selanjutnya bahwa terjadi perubahan serta perbedaan jenis layanan pengiriman, berat barang serta biaya yang tidak diketahui sebelumnya baik dari pihak pengirim dan pihak penerima.<sup>6</sup>

Bahwa ditemukan fakta karyawan yang bertugas dan melayani Konsumen (pengirim) atas nama Sulfahmi telah melanggar aturan dan ketentuan serta standar prosedur operasional TIKI dengan cara mengubah jenis layanan yang semula menggunakan layanan ONS (*Over Night Service*) dengan Nomor Resi:03019732858 menjadi layanan reguler dengan Nomor Resi: 030197328281 serta mengubah berat kiriman barang yang semula 5 kg (lima kilogram) menjadi 4,2 kg (empat koma dua kilogram), dan mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp.225.000 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp.112.000 (seratus dua belas ribu rupiah), keterangan tersebut sesuai dengan surat pernyataan yang dibuat oleh Erni Wati selaku karyawan TIKI Cabang Sudiang, Makassar yang intinya mengakui perbuatannya telah melanggar peraturan perusahaan. Atas tindakan sepihak yang dilakukan pihak karyawan TIKI Cabang Sudiang Makassar yang telah melakukan perubahan jenis layanan tanpa diketahui dan disetujui sebelumnya oleh konsumen telah mengakibatkan kerugian terhadap penerima barang.

Penerima barang yang mengalami kerugian kemudian memberikan kuasa kepada Muhammad Anas selaku ayahnya untuk melakukan gugatan konsumen kepada TIKI atas tindakan karyawannya yang telah merugikannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi yang mana BPSK Kota Bekasi mengabulkan permohonan Muhhamad Anas dan menjatuhkan putusan terhadap TIKI untuk membayar denda, pihak TIKI mengajukan permohonan keberatan atas Putusan BPSK Kota Bekasi ke Pengadilan Negeri Bekasi melalui kepaniteraan Pengadilan Negeri Bekasi dengan putusan yang justru menguatkan putusan BPSK dan menolak permohonan keberatan dari TIKI. Oleh karena itu, TIKI mengajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung dan putusan kasasi menyatakan TIKI bersalah dan wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen.

---

<sup>6</sup> Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks. h.4.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji isu hukum dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. TIKI (Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang muncul dan perlu dibahas dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI?
2. Bagaimana pemenuhan ganti kerugian terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI?
3. Bagaimana *ratio decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan di wujudkan dari penyusunan skripsi ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan utama untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Untuk memberi kontribusi ilmiah yang akan bermanfaat dan membantu bagi mahasiswa serta kalangan masyarakat umum.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI.
2. Untuk mengetahui pemenuhan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI.
3. Untuk menganalisis *ratio decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang diharapkan pada penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan pengetahuan maupun wawasan bagi masyarakat umum khususnya dalam melindungi hak-haknya sebagai konsumen.
2. Secara Praktis, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum yang berkaitan dengan hak-hak konsumen yang dirugikan agar dapat memperoleh perlindungan hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

#### 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan bagian terpenting dalam penyusunan sebuah karya ilmiah yang bisa digunakan untuk menggali, mengumpulkan, mengolah data yang akan diteliti, serta merumuskan bahan-bahan hukum yang telah diperoleh untuk memudahkan dalam menarik kesimpulan yang sistematis mengenai isu hukum yang akan dibahas. Terdapat dua syarat utama yang harus dipenuhi dalam membuat suatu penelitian yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yaitu peneliti diharuskan memahami konsep dasar-dasar ilmu pengetahuan berkenaan dengan sistem kerja dan isi ilmu hukum tersebut, kemudian penguasaan terhadap metodologi penelitian terkait dengan disiplin ilmu tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah terhadap pengembangan ilmu hukum.<sup>7</sup>

##### 1.5.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu proses dalam menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, atau doktrin-doktrin untuk menjawab isu hukum yang sedang dihadapi.<sup>8</sup> Dalam penyusunan skripsi ini tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum doktrinal. Penelitian hukum doktrinal merupakan

<sup>7</sup> Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), h.26.

<sup>8</sup> Dyah Octorina Susanti dan Aan'Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2014), h.3.

penelitian terhadap konsep hukum dan prinsip-prinsip pada putusan pengadilan, undang-undang serta peraturan perundang-undangan selain undang-undang. Penelitian hukum doktrinal ini berhubungan dengan analisis doktrin hukum dan bagaimana doktrin tersebut dikembangkan dan diterapkan. Penelitian doktrinal juga menganalisis hubungan antara hukum yang satu dengan yang lain dan menjelaskan bagian yang sulit dipahami dari suatu aturan hukum.<sup>9</sup>

### 1.5.2 Pendekatan Masalah

Dalam melakukan penelitian hukum diperlukan suatu pendekatan masalah untuk memperoleh informasi dari berbagai perspektif. Nilai dari suatu pembahasan atas pemecahan permasalahan terhadap isu hukum tergantung pada cara pendekatan masalah yang digunakan. Jika pendekatan masalah yang digunakan kurang tepat maka dapat berpengaruh terhadap kebenaran dan keakuratan dari sebuah penelitian. Menurut Peter Mahmud Marzuki pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum yakni pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*).<sup>10</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan 2 (dua) macam pendekatan untuk menjawab rumusan masalah yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pendekatan undang-undang (*statute approach*), adalah pendekatan yang dilakukan untuk menelaah undang-undang dan regulasi yang relevan dengan isu hukum yang diambil.<sup>11</sup> Pendekatan undang-undang dilakukan dalam rangka kepentingan hukum untuk kepentingan praktik maupun akademis. Pendekatan undang-undang akan memudahkan bagi peneliti dalam menelaah undang-undang serta regulasi yang relevan sebagai argumen untuk memecahkan isu hukum yang diambil dalam penelitian ini.

<sup>9</sup> A'an Efendi, Dyah Octorina Susanti, dan Rahmadi Indra Tektora, *Penelitian Hukum Doktrinal*, (Yogyakarta: LaksBang Justitia, 2019), h.32.

<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2017), h.133.

<sup>11</sup> Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *op.cit*, h.110.

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*), merupakan pendekatan yang berasal dari prinsip hukum yang ditemukan dalam pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin hukum yang berkembang.<sup>12</sup> Pendekatan konseptual menggunakan pemahaman mengenai pandangan hukum dan doktrin-doktrin dalam menentukan ide-ide yang menciptakan suatu pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas hukum yang merupakan pedoman bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai dasar berargumentasi dalam pemecahan isu yang diambil. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengertian perlindungan hukum, bentuk perlindungan hukum, pengertian konsumen. Hak dan kewajiban konsumen, pengertian perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, pengertian perusahaan jasa pengiriman barang, tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang, pengertian PT. TIKI dan jenis layanan PT. TIKI.

### **1.5.3 Bahan Hukum**

Untuk membuat keputusan hukum yang konkret tentang kasus hukum tertentu, penelitian hukum dimulai dengan menelusuri bahan-bahan hukum. Bahan hukum menjadi bagian yang penting dalam suatu penelitian hukum karena tanpa adanya bahan hukum tidak akan dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang dikaji. Berkaitan dengan hal tersebut, bahan hukum dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

#### **1.5.3.1 Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan mulai dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Ketetapan MPR, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan aturan lain dibawah undang-undang serta bahan hukum asing yang digunakan sebagai perbandingan bahan hukum yang ada.<sup>13</sup> Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini, yakni sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> *Ibid*, h.115.

<sup>13</sup> Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *op cit*, h.48.



1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021; dan
4. Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks.

#### 1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku-buku atau tulisan yang memuat prinsip-prinsip mengenai dasar ilmu hukum atau pendapat ahli yang diperoleh dari buku teks, jurnal-jurnal ilmiah, pendapat para sarjana hukum yang termuat dalam skripsi, tesis dan disertasi, serta simposium yang dilakukan para ahli terkait dengan isu hukum yang dikaji.<sup>14</sup>

#### 1.5.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam pengumpulan bahan hukum pada skripsi ini baik untuk mengumpulkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder salah satunya dengan melakukan studi kepustakaan yakni dengan menelaah berbagai literatur hukum terkait dengan persoalan hukum yang akan dikaji. Metode yang digunakan yaitu dengan menginventarisasi dan mengumpulkan bahan hukum yang berkaitan dengan persoalan hukum yang akan dikaji, yang kemudian akan dianalisa untuk menguraikan pemecahan persoalan hukum.

#### 1.5.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan penulis adalah menggunakan metode analisis bahan hukum deduktif yakni metode penelitian dengan analisis suatu persoalan secara umum kemudian sampai pada hal-hal yang bersifat khusus. Hasil dari analisis bahan hukum kemudian dikaji guna mendapatkan jawaban atas isu hukum tersebut. Dalam melakukan penelitian hukum untuk mendapatkan solusi atas pemecahan atas persoalan dari fakta hukum maka dapat dianalisis dengan berbagai tahapan berikut:<sup>15</sup> Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan guna menetapkan isu hukum yang akan dipecahkan;

---

<sup>14</sup> Johny Ibrahim, *op.cit*, h. 392.

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, *op cit*, h. 213.

1. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang memiliki relevansi;
2. Melakukan telaah atas isu hukum yang diteliti berdasarkan pada bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan;
3. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
4. Memberikan preskripsi yang berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian hukum telah sesuai dengan karakteristik ilmu hukum yang bersifat preskriptif dan terapan untuk kajian praktis maupun kajian akademis. Hasil dari penelitian dituangkan dalam bentuk pembahasan atas isu hukum yang dibahas hingga mencapai kesimpulan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab yang masing-masing memiliki uraian tersendiri dan berbeda antara satu bab dengan yang lain, namun isinya saling berhubungan dan memiliki keterkaitan satu sama lain. Sistematika penulisan ini bertujuan agar mudah dipahami dan dimengerti terkait dengan pokok substansi pada masing-masing bab.

Bab 1 Pendahuluan, merupakan bagian yang memuat uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Dalam latar belakang menguraikan mengapa peneliti perlu untuk membahas isu terkait dengan perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pengiriman barang akibat kelalaian pihak jasa pengirim (Putusan No.175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021). Selanjutnya, rumusan masalah terdiri dari 3 (tiga) hal, yakni: *Pertama*, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI. *Kedua*, Bagaimana pemenuhan atas ganti kerugian terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI. *Ketiga*, Bagaimana *ratio decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021. Metode Penelitian menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian guna menghasilkan penelitian yang sistematis dan baik. Metode penelitian ini meliputi tipe penelitian yang digunakan, pendekatan masalah dan bahan hukum yang akan dijadikan dasar dalam penelitian meliputi bahan hukum primer dan sekunder, metode pengumpulan bahan hukum dan analisis bahan hukum.

Bab 2 Kajian Pustaka, merupakan bagian yang memuat uraian tentang konsep, landasan teori-teori, serta pengertian-pengertian yuridis yang relevan guna dijadikan dasar penulisan penelitian. Dalam hal ini penulis mengkaji mengenai: *Pertama*, menjelaskan tentang Perlindungan Hukum yang didalamnya dijabarkan mengenai pengertian perlindungan hukum, dan bentuk-bentuk perlindungan hukum. *Kedua*, menjelaskan tentang Konsumen yang didalamnya dijabarkan mengenai pengertian konsumen dan hak dan kewajiban konsumen. *Ketiga*, menjelaskan tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya dijabarkan mengenai pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen serta tujuan perlindungan konsumen. *Keempat*, menjelaskan tentang Pelaku Usaha, yang didalamnya dijabarkan mengenai pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha serta tanggung jawab pelaku usaha. *Kelima*, menjelaskan tentang Perusahaan Jasa Pengiriman Barang, yang didalamnya dijabarkan mengenai pengertian perusahaan jasa pengiriman barang dan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang. *Keenam*, menjelaskan tentang PT. TIKI, mengenai pengertian PT. TIKI dan jenis layanan yang disediakan oleh PT. TIKI.

Bab 3 Pembahasan, merupakan bagian yang memuat penjabaran, penjelasan, dan jawaban secara lebih rinci atas rumusan masalah. Pokok pembahasan yakni meliputi: *Pertama*, terkait perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI. *Kedua*, mengenai pemenuhan hak atas ganti kerugian terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. TIKI. *Ketiga*, mengenai *ratio decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021.

Bab 4 Penutup, merupakan bagian akhir dalam penyusunan skripsi ini yang terdiri dari atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dimaksud yakni uraian secara ringkas dari keseluruhan jawaban permasalahan yang terdapat dalam pembahasan, sedangkan saran merupakan masukan dari penulis guna mengatasi permasalahan yang ada dengan harapan saran tersebut dapat menjadi rekomendasi atau kontribusi bagi pembaca atau penulis selanjutnya untuk dapat mengembangkan penulisan penelitian skripsi dengan lebih baik lagi.

## BAB 2 . KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum kepada masyarakat menjadi tanggung jawab negara untuk menjamin dan melindungi hak-hak setiap warga negara secara adil dan tanpa pandang bulu. Hal ini sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Menurut Setiono “perlindungan hukum adalah tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.”<sup>16</sup> Perlindungan hukum menjadi wujud dari tujuan tertinggi hukum yakni untuk menciptakan keadilan, kepastian dan kemanfaatan yang pada prinsipnya perlindungan hukum berpedoman pada konsep perlindungan dan pengakuan terhadap harkat dan martabat manusia sehingga menjadi bagian dari perlindungan dan pengakuan terhadap hak asasi manusia.

Dedi Suprianto menjelaskan bahwa suatu hal dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum jika terdapat unsur-unsur sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya. Hal ini dapat dimaknai sebagai bentuk pengayoman dari negara melalui peraturan-peraturan yang berlaku yang mana memiliki tujuan untuk melindungi hak-hak dari masyarakat.
2. Jaminan kepastian hukum. Perlindungan hukum kepada masyarakat diberikan melalui peraturan perundang-undang yang secara langsung dapat ditegakkan dan diterapkan yang berlaku bagi

<sup>16</sup> Setiono, *Supremasi Hukum*, (Surakarta: UNS, 2004), h.3

<sup>17</sup> Dedi Suprianto, *Perlindungan Hukum Terhadap Penanaman Modal Dalam Negeri Dan Penanaman Modal Asing Dalam Bidang Usaha Pertanian Di Indonesia*, Skripsi (Pekanbaru: Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2015), h. 18.

seluruh masyarakat sehingga masyarakat memiliki jaminan kepastian hukum terhadap hak-haknya.

3. Berkaitan dengan hak-hak warga negara dan adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya. Dapat dijelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap masyarakat harus memuat hak-hak dari setiap warga negara yang diatur sedemikian lengkap dan bagi pihak-pihak yang melanggar hak-hak tersebut akan diberikan sanksi hukum.

Perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya yang diberikan kepada masyarakat untuk melindungi hak asasi manusia meliputi hak dan kewajibannya atas perbuatan sewenang-wenang dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku guna menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.

#### 2.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum dengan upaya untuk melindungi yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa dengan menggunakan peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu:

1. Perlindungan hukum internal

Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan melalui suatu perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh para pihak.<sup>18</sup> Para pihak membuat sendiri klausula-klausula atau isi perjanjian yang dapat melahirkan perlindungan hukum bagi para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian. Perjanjian tersebut dibuat dengan tujuan agar kepentingan para pihak terakomodir dengan dasar kesepakatan bersama. Perlindungan hukum internal baru dapat diwujudkan apabila kedudukan para pihak relatif seimbang sehingga berdasarkan asas kebebasan berkontrak para pihak dalam perjanjian tersebut memiliki keleluasan untuk saling menyatakan kehendak atas kepentingannya.

2. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal merupakan perlindungan yang dibuat oleh pihak berwenang melalui suatu peraturan yang ditujukan untuk kepentingan

---

<sup>18</sup> Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Surabaya: Revka Petra Media, 2016), h.159.

pihak yang lemah.<sup>19</sup> Hal tersebut sesuai dengan hakekat peraturan perundang-undangan yang tidak bersifat memihak pihak tertentu dan proposional tanpa pandang bulu. Perlindungan hukum secara eksternal dibentuk dengan tujuan untuk mencegah ketidakadilan, kesewenang-wenang terhadap kepentingan pihak lain, dan kerugian bagi pihak yang lemah.

## 2.2 Perlindungan Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha dalam bertindak tidak sewenang-wenang yang mana dapat merugikan hak-hak konsumen.

Jika dalam melakukan kegiatan usahanya, konsumen dirugikan oleh pelaku usaha maka harus memperhatikan dan meningkatkan upaya dalam melindungi setiap hak-hak yang harus diterima konsumen agar dapat ditegakkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>20</sup>

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>21</sup> Istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibahas bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 1.

<sup>21</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h. 9.

Pengaturan perlindungan konsumen dapat dilakukan antara lain:<sup>22</sup>

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang memiliki akses informasi serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingannya seluruh pelaku usaha pada umumnya;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

### 2.2.2 Asas –Asas Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai asas-asas dalam perlindungan konsumen dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a. Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas kedudukannya sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum, selain itu pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan UUPK dimaksudkan agar mendorong iklim usaha yang sehat dan mendorong lahirnya pelaku usaha yang tangguh dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat.
- b. Asas Keadilan, dimaksudkan agar antara konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Dengan adanya UUPK, diharapkan antara konsumen dan pelaku usaha

<sup>22</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013) h. 32.

<sup>23</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sleman: Deepublish, 2019) h. 26.

dapat mendapatkan hak-haknya secara adil sebagaimana yang telah ditentukan dalam UUPK.

- c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodasi segala macam kepentingan-kepentingan dari para pihak secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan hukum perlindungan konsumen.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan bagi konsumen harus diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi, serta optimalisasi lembaga-lembaga yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha menaati segala peraturan yang berlaku dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta memberikan jaminan kepastian hukum yang diberikan negara.

Kelima asas-asas yang terdapat dalam Pasal 2 UUPK, jika dilihat dari substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yakni:<sup>24</sup>

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

Perumusan dari asas-asas perlindungan konsumen mengacu kepada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

---

<sup>24</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Raja Grafindo Persada, 2004), h.26.



### 2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk menciptakan kesadaran konsumen dan pelaku usaha untuk mengetahui hak-hak serta kewajibannya. Oleh karena itu perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Dalam Pasal 3 UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

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

Tujuan perlindungan konsumen dimulai dari meningkatkan kesadaran dan kemampuan dari konsumen yang kemudian diikuti dengan menciptakan sebuah sistem perlindungan konsumen untuk memberikan jaminan kepastian hukum. Pelaku usaha diharuskan senantiasa meningkatkan kualitas barang dan jasa agar memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan kepada konsumen. Peningkatan kualitas dari barang dan/atau jasa, untuk mencapainya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai dengan meningkatkan kesadaran konsumen terlebih dahulu namun idealnya pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.<sup>25</sup> Pencapaian dari tujuan perlindungan konsumen tidak harus selalu melalui tahapan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya.

---

<sup>25</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), h. 40.

## 2.3 Konsumen

### 2.3.1 Pengertian Konsumen

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK dijelaskan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingannya sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu namun pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain, seperti binatang peliharaan tetapi tidak diperluas pada individu pihak ketiga yang dirugikan akibat penggunaan suatu produk barang atau jasa.<sup>26</sup>

Istilah konsumen memiliki pengertian yakni setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa dengan tujuan dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut akan menentukan termasuk kedalam konsumen kelompok pengguna yang mana.<sup>27</sup> Konsumen dalam arti luas mencakup kategori yakni sebagai pengguna terakhir dengan tidak memperdagangkan kembali barang dan/atau jasa, namun dalam arti yang sempit konsumen berarti hanya sebagai pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa yang digunakan.

Para ahli hukum memberikan batasan dan kriteria bagi konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu, yakni sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan sebagai tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan pribadi dalam kehidupannya, keluarga dan/atau rumah tangganya dengan tujuan untuk tidak diperjualbelikan kembali (non komersial).

---

<sup>26</sup> Agustinus Samosir, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Hukum Legal Standing, Vol.2, No.2, 2018, h.135-136.

<sup>27</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), h. 3.

<sup>28</sup> *Ibid*, h. 13.

Penentuan jenis konsumen dapat dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen tersebut. Jika barang dan/atau jasa yang digunakan memiliki tujuan tertentu atau diperdagangkan kembali untuk mencari keuntungan maka konsumen ini dapat digolongkan sebagai konsumen antara atau komersil. Jika konsumen tersebut dalam menggunakan barang dan/atau jasa tersebut hanya semata-mata untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain atau makhluk lainnya maka dapat disebut sebagai konsumen akhir.

### 2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pada dasarnya hak dan kewajiban lahir dari sebuah hubungan hukum. Misalnya dengan adanya jual beli, utang piutang, sewa menyewa, dan lain sebagainya. Berkaitan dengan hak, negara memberikan pengakuan, jaminan dan perlindungan serta kepastian hukum secara adil sebagaimana yang telah diamanatkan di dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Hak-hak warga negara pada dasarnya bersumber dari tiga hal yakni.<sup>29</sup>

1. hak yang berasal dari kodrat manusia sebagai ciptaan Tuhan. Hak inilah yang kemudian disebut dengan hak asasi.
2. hak yang lahir dari hukum, yaitu hak - hak yang diberikan oleh negara kepada masyarakat dalam kedudukannya sebagai warga negara.
3. hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dengan orang lainnya melalui hubungan kontrak atau perjanjian. Hak ini berasal dari hubungan kontraktual, mendapat perlindungan hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan sebuah hak dan kewajiban yang sah menurut hukum

Berkaitan dengan hak konsumen, maka hak konsumen bersumber dari hubungan kontraktual karena terdapat jual beli antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sebagai subjek hukum memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dilindungi tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun. Ketentuan mengenai hak-hak konsumen diatur pada Pasal 4 UUPK, yakni sebagai berikut:

---

<sup>29</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), h.29.

- 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 yang 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 mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, hak mendapatkan keamanan serta hak mendapatkan jaminan ganti rugi. Ketiga hak itu memberikan penegasan bahwa konsumen harus mendapatkan produk yang aman, nyaman serta wajib mendapatkan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang digunakan tidak sesuai.

Akibat dari hak-hak tersebut maka UUPK juga mengatur tentang kewajiban yang harus dipenuhi konsumen. Dalam Pasal 5 UUPK mengatur secara komprehensif kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen, yakni meliputi:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi kemandirian 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.

Konsumen wajib memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta wajib membayar dengan nilai tukar yang sudah disepakati sebelumnya. Kewajiban lainnya yakni untuk mengikuti penyelesaian sengketa secara patut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018), h. 69.

## 2.4 Pelaku Usaha

### 2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen mempunyai arti yang luas dengan tujuan untuk mempermudah konsumen sendiri. Penjelasan mengenai pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yang menjelaskan bahwa pelaku usaha dapat diartikan.

Setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Para pelaku usaha yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 1 angka 3 UUPK terdiri dari perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, para importir, pedagang, distributor, dan lain sebagainya. Pelaku usaha bukan hanya sebagai badan atau orang perorangan yang menghasilkan barang dan/atau jasa saja melainkan juga ikut dalam melakukan pengiriman produk sampai kepada konsumen akhir sesuai dengan kebutuhannya sehingga jelas bahwa pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pembuat barang dan/atau jasa saja namun mereka terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga ke tangan konsumen.

Perusahaan jasa pengiriman barang juga termasuk sebagai pelaku usaha dalam penyedia jasa layanan pengiriman barang antar wilayah di Indonesia yang turut dalam penyampaian produk hingga ke tangan konsumen. Ketentuan pasal tersebut hanya membatasi perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya sehingga pelaku usaha perseorangan atau badan hukum yang menjalankan kegiatan usahanya di luar negeri tidak tercakup dalam pengertian pelaku usaha menurut UUPK.

### 2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan salah satu unsur penting bagi kemajuan perekonomian sebuah bangsa karena pelaku usaha turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat. Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya dibebankan hak-hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi

tanggung jawab. Dalam UUPK pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatannya, hal yang sama berlaku juga pada konsumen yang wajib mempunyai itikad baik dalam melakukan setiap transaksi pembelian suatu barang atau jasa kepada pelaku usaha. Tujuan dibebankannya hak dan kewajiban kepada pelaku usaha dalam UUPK agar tercipta hubungan yang sehat danimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Berkenaan dengan hal tersebut ketentuan Pasal 6 UUPK telah mengatur terkait dengan hak-hak pelaku usaha, yakni meliputi:

- 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 beritikad 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 perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha yang diuraikan diatas dalam poin a untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diberikan atau diperdagangkan kepada konsumen, menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam menerima pembayaran harus sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa sehingga terhadap barang dan/atau jasa yang sama yang kondisi atau kualitasnya lebih rendah tidak diperkenankan menuntut pembayaran secara lebih maka dari itu yang terpenting dalam pembahasan poin diatas adalah terdapatnya harga yang wajar.<sup>31</sup> Dalam poin b, c, d merupakan hak-hak pelaku usaha yang lebih banyak berhubungan dengan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Pemerintah. Selanjutnya dalam poin e yakni peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang tentang Perbankan, Undang-Undang tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, dan lain sebagainya dimaksudkan agar UUPK

---

<sup>31</sup> Ahmad Miru, *op.cit*, h. 50.

dapat dijadikan sebagai payung hukum untuk semua aturan lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Ketentuan mengenai pembebanan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dirumuskan dalam Pasal 7 UUPK yang telah mengatur secara komprehensif kewajiban bagi pelaku usaha, yakni meliputi:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Idealnya pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya berkewajiban memberikan informasi yang benar kepada konsumen. Penyampaian informasi yang lengkap, benar, jelas dan jujur adalah merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha. Informasi barang dan jasa yang disampaikan oleh pelaku usaha tidak hanya menonjolkan kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk, tetapi perlu diimbangi dengan informasi yang memuat resiko pemakaian produk yang bersangkutan.<sup>32</sup> Selain itu kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik merupakan bentuk penerapan salah satu asas yang terdapat dalam hukum perikatan dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

---

<sup>32</sup> Putri Utami Dian Safitry, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol.18, No.4, 2021, h.544.

### 2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

UUPK mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang menuntut ganti rugi akibat kesalahan dari pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19 UUPK, yakni sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian satuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan 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 adalah segala kewajiban untuk menanggung segala seusatunya apabila terjadi apa-apa boleh dituntut. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>33</sup> Tanggung jawab pelaku usaha terdiri dari tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, kerugian atas pencemaran, serta kerugian atas kerugian konsumen.<sup>34</sup>

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK mengandung materi yang berstruktur sebagai berikut:<sup>35</sup>

#### 1. *Product Liability*

Tanggung jawab secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami akibat menggunakan produk yang dihasilkannya.

<sup>33</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Bogor: Ghalian Indonesia, 2005), h. 26.

<sup>34</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, h.126.

<sup>35</sup> Anthon Fathanudien, *Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen Atas Iklan-Iklan Yang Menyesatkan Di Era Globalisasi*, Jurnal Unifikasi, Vol.2, No.2, 2015, h.43-44.



## 2. *Professional Liability*

Tanggung jawab perdata yang didasarkan pada tanggung jawab secara langsung atas dasar perjanjian kontrak dari pelaku usaha pemberi jasa atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

## 3. *Contractual Liability*

Tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian dari pelaku usaha baik terhadap barang maupun jasa yang dihasilkannya atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.

## 4. *Criminal Liability*

Tanggung jawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan konsumen.

Dasar pembebanan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen didasarkan adanya *negligence* yakni suatu perilaku yang tidak sesuai dengan kelakuan *standar of conduct* yang ditetapkan oleh undang-undang dan adanya *duty of care* yakni kewajiban untuk memelihara kepentingan orang lain.<sup>36</sup> Berkaitan dengan perlindungan konsumen maka pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dalam hal membeli, menggunakan, serta menggunakan barang dan/atau jasa.

## 2.5 Jasa Pengiriman Barang

### 2.5.1 Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Perkembangan pesat teknologi dan informasi telah merubah segala aspek kegiatan perekonomian dalam hal pendistribusian barang antar wilayah. Pendistribusian barang yang semula dilakukan langsung oleh penjual hingga sampai kepada pembeli saat ini telah dilakukan oleh pihak ketiga. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan jasa pengiriman barang yang memberikan layanan jasa angkutan barang baik ke dalam maupun luar daerah bahkan dalam skala internasional. Angkutan barang menurut Peraturan Menteri Perhubungan

<sup>36</sup> Abuyazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Solusi, Vol. 16, No.2, 2018, h.162.

Nomor 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor Di Jalan Pasal 1 Angka 1 yakni perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pemberi jasa pengiriman barang dapat disebut dengan ekspediter sebagaimana dalam pasal 86 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang selanjutnya dapat disingkat dengan KUHD menjelaskan bahwa ekspediter yakni seseorang yang tugasnya adalah menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Dengan demikian, ekspediter merupakan perantara khusus yang tugasnya adalah mengirimkan barang dan memilihkan alat angkut yang sesuai dengan karakteristik barang yang akan dikirim.<sup>37</sup>

Jasa pengiriman barang atau dapat dipersamakan istilahnya dengan pengangkutan barang adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain.<sup>38</sup> Secara umum pengiriman barang adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang baik antar kota, antar pulau dan antar negara.<sup>39</sup>

Jasa pengiriman barang adalah perusahaan baik itu berbadan hukum atau perseorangan yang menyediakan jasa angkutan barang dari suatu daerah ke daerah lain baik itu dikirimkan menggunakan jalur darat dan jalur laut atau udara. Perusahaan jasa pengiriman barang menjalankan kegiatan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu sesuai dengan jenis layanan yang digunakan konsumen.

### 2.5.2 Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang merupakan suatu perjanjian yang bersifat timbal balik yang dituangkan dalam suatu bentuk

---

<sup>37</sup> Hilda Yuanita Sabrie, *Bedanya Jasa Ekspedisi, Angkutan Umum, dan Freight Forwarding*, <https://hukumonline.com>, diakses pada 20 Januari 2023 pukul 15.00 WIB.

<sup>38</sup> Wawan Susilo, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat*, IUS: Jurna Ilmiah Fakultas Hukum, Vol.2, No.1, 2015, h.48.

<sup>39</sup> Hosea Irlano Mamuya dan Aminah Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT.JNE di Semarang*, Diponegoro Law Review, Vol.4, No.4, 2015, h.2.

formulir yang mana isi maupun bentuk sudah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak jasa pengirim. Perjanjian tersebut dikenal dengan istilah perjanjian pengangkutan yang mana perjanjian tersebut merupakan persetujuan dimana pengangkut atau perusahaan jasa pengiriman barang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya.<sup>40</sup>

Perjanjian pengiriman barang umumnya mencantumkan hak-hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan baik itu dari pengirim barang dan perusahaan jasa pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab yang diatur dalam KUHD. Tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang sebagaimana yang diatur dalam pasal 468 KUHD antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut, yakni:

1. Perusahaan jasa pengiriman barang wajib menjaga keselamatan barang yang diangkutnya mulai saat diterimanya hingga diserahkan barang tersebut.
2. Perusahaan jasa pengiriman barang wajib mengganti kerugian yang disebabkan barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan barang tersebut rusak kecuali apabila perusahaan jasa pengiriman barang dapat membuktikan bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tersebut disebabkan oleh suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah ataupun dihindarkan atau memang cacat tersebut adalah bawaan dari barang itu atau karena kesalahan dari si pengirim.
3. Perusahaan jasa pengiriman barang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan karena keterlambatan penyerahan barang yang dikirimkan kecuali perusahaan pengiriman barang dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan malapetaka yang tidak dapat dicegah ataupun dihindarkan.

Berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman, perusahaan jasa pengiriman barang harus menjaga keselamatan barang mulai dari diserahkan kepadanya hingga sampai diterima oleh penerima barang. Selain itu perusahaan

---

<sup>40</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya, 1998), h.35.

pengiriman barang apabila dalam pengiriman barang mengalami keterlambatan sehingga tidak dipenuhinya perjanjian pengiriman barang atau mengalami kerusakan sehingga penerima mengalami kerugian maka perusahaan pengiriman barang wajib untuk mengganti kerugian tersebut.

## 2.6 PT. TIKI

### 2.6.1 Pengertian PT. TIKI

PT. Citra Van Titipan Kilat yang selanjutnya dapat disebut PT TIKI merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang berdiri pada tahun 1970 yang mana pada awal merintis hanya menjangkau kota Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang melalui PT.TIKI juga ditandai dengan semakin banyaknya cabang diseluruh Indonesia.<sup>41</sup> Saat ini PT. TIKI telah memiliki jaringan operasional yang meliputi 65 kota besar di Indonesia, didukung oleh lebih dari 500 kantor perwakilan dan lebih dari 3700 gerai serta lebih dari 6000 karyawan di seluruh Indonesia.<sup>42</sup>

Dalam menyelenggarakan sektor bisnisnya, PT.TIKI sebagai perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik menyediakan jasa pengiriman baik berupa barang dan dokumen dengan jangkauan pengiriman di seluruh wilayah Indonesia. Prosedur untuk pengiriman barang dan dokumen menggunakan PT.TIKI sama halnya dengan perusahaan jasa pengiriman pada umumnya, yakni:<sup>43</sup>

1. Mempersiapkan barang atau dokumen yang hendak dikirim dengan dikemas terlebih dahulu secara benar dan baik;
2. Memberikan keterangan baik berupa nama pengirim, alamat lengkap dan nomor yang bisa dihubungi serta nama penerima barang, alamat lengkap tujuan dan nomor hp penerima barang;
3. Selanjutnya, akan dilakukan proses penimbangan dengan tujuan untuk mengetahui berat dari barang kiriman tersebut dan jenis layanan pengiriman yang akan dipilih oleh konsumen yang akan menentukan besaran ongkos pengiriman;
4. Konsumen melakukan pembayaran dan akan menerima bukti atau resi pengiriman;

<sup>41</sup> <https://tiki.id/id/sejarah-tiki>, diakses pada 12 November 2022 pukul 21:12 WIB

<sup>42</sup> Sylke Febriana Laurencio, *Kisah TIKI Kurir Yang Gerainya Menjamur Hingga Terjun Antar Makanan*, <https://finance.detik.com/wawancara-khusus/d-5747461/kisah-tiki-kurir-yang-gerainya-menjamur-hingga-terjun-antar-makanan>, diakses pada tanggal 15 November 2022 pukul 23:12 WIB.

<sup>43</sup> <https://www.tiki.id/peraturan-pengiriman>, diakses pada 12 Maret 2023

5. Konsumen dapat melakukan pengecekan secara berkala barang kirimannya dengan melacaknya melalui website atau aplikasi PT.TIKI.

#### 2.6.2 Jenis Layanan PT. TIKI

PT.TIKI sebagai perusahaan pengiriman barang dan logistik menawarkan berbagai jenis produk dan layanan bagi konsumen yang menggunakan jasanya dalam mengirimkan barang. Jenis produk dan layanan yang disediakan dibedakan baik itu dari segi waktu pengiriman, jenis layanan dan biaya ongkos kirim yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Beberapa jenis produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT.TIKI antara lain, yakni:<sup>44</sup>

1. *Same Day Service*, merupakan jenis layanan yang disediakan oleh PT.TIKI dengan estimasi waktu pengiriman pada hari yang sama sejak saat pertama kali dikirimkan oleh konsumen.
2. *Over Night Service*, merupakan jenis layanan pengiriman barang dengan estimasi pengiriman pada hari selanjutnya akan tiba ke konsumen.
3. *Two Days Service*, merupakan jenis layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu tiba dalam dua hari.
4. *Regular Service*, merupakan jenis layanan pengiriman barang dengan estimasi waktu tiba dalam 3-4 hari.
5. *Trucking Service*, jenis layanan pengiriman barang yang dikhususkan bagi konsumen yang mengirimkan barangnya dengan berat lebih dari 10kg.
6. *International Service*, merupakan jenis layanan bagi konsumen dengan ongkos kirim terjangkau dengan tujuan ke luar negeri.

Jenis-jenis produk dan layanan yang bervariasi memberikan keleluasan kepada konsumen untuk memilih sesuai dengan kebutuhannya. Pilihan jenis produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT.TIKI dalam pengiriman barang dari konsumen terdiri dari layanan kiriman barang tiba di hari yang sama tentu dengan ongkos biaya pengiriman yang lebih mahal daripada layanan biasa hingga layanan kiriman barang dengan tujuan ke luar negeri.

<sup>44</sup> <https://www.tiki.id/id/produk-dan-layanan>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

## 2.7 Wanprestasi

### 2.7.1 Pengertian Wanprestasi

Seseorang dapat dikatakan wanprestasi dapat dilihat dari jangka waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun ketika suatu perjanjian tidak tertera ketentuan perihal jangka waktu pemenuhan prestasi, sehingga dengan merujuk pada pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka diperlukan adanya tindakan untuk memberikan teguran dan memperingatkan pihak yang lalai agar segera memenuhi prestasinya. Apabila pihak yang lalai setelah mendapat peringatan namun tetap tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana apa yang sudah diperjanjikan maka perbuatan tersebut dapat dikatakan sebagai ingkar janji atau wanprestasi.

Adapun pendapat lain yang dikemukakan oleh M.Yahya Harahap, beliau menjelaskan bahwa:<sup>45</sup>

Wanprestasi ialah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan ganti rugi, atau adanya wanprestasi oleh salah satu pihak dengan pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian.

Berdasarkan sejumlah pemahaman diatas, dapat dipahami bahwa wanprestasi ialah suatu perbuatan ketika seseorang lalai atau bahkan sengaja tidak memenuhi prestasinya sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan dan disepakati sebelumnya. Seseorang dianggap wanprestasi apabila saat melaksanakan isi perjanjian ia cukup lalai dalam memenuhi prestasinya, seperti tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah disepakati sehingga dalam pelaksanaan prestasi tersebut tidak menurut selayaknya atau sepatutnya.

---

<sup>45</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1990), h. 60.

### 2.7.2 Unsur-Unsur Wanprestasi

Prestasi jika ditinjau dari rumusan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Abdulkadir Muhammad menyebutkan bahwa selalu ada tiga kemungkinan wujud prestasi yakni:<sup>46</sup>

1. Memberikan sesuatu, misalnya menyerahkan benda, membayar harga benda dan memberikan hibah penelitian.
2. Berbuat sesuatu, misalnya membuat pagar pekarangan rumah, mengangkut barang tertentu dan menyimpan rahasia perusahaan.
3. Tidak melakukan sesuatu, misalnya tidak melakukan persaingan curang, tidak melakukan dumping, dan tidak menggunakan merek orang lain

Wanprestasi sendiri merupakan tidak terlaksananya prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian. Dalam menentukan perbuatan seseorang dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi haruslah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Adapun unsur-unsur wanprestasi antara lain:<sup>47</sup>

1. Adanya perjanjian yang sah, sebagaimana telah memenuhi syarat sah nya perjanjian yang termuat dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Adanya kesalahan, suatu kesalahan dapat disebabkan karena kelalaian dan kesengajaan seseorang.
3. Adanya kerugian, kerugian ini diderita oleh seseorang akibat tidak dilaksanakannya prestasi oleh pihak yang lainnya.
4. Adanya sanksi, sanksi ini dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai di bawa ke pengadilan).

Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada tidak terlaksananya prestasi oleh seseorang. Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Adanya kerugian oleh pihak lain maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa pembatalan perjanjian; pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi; pemenuhan perjanjian dan pemenuhan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi.

<sup>46</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), h. 239.

<sup>47</sup> Niru Anita Sinaga dan Nurlily Darwis, *Wanprestasi dan Akibatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian*, *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 7, No. 2, 2020, h. 44.

Pihak yang dituduh melakukan wanprestasi juga harus diberi kesempatan untuk dapat mengajukan pembuktian atau pembelaan diri apabila:<sup>48</sup>

1. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) terjadi karena keadaan yang memaksa (*overmacht*)
2. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) terjadi karena pihak lain juga wanprestasi
3. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) terjadi karena pihak lawan telah melepaskan haknya atas pemenuhan prestasi.

Adakalanya dalam keadaan tertentu untuk membuktikan adanya wanprestasi seseorang tidak diperlukan lagi pernyataan lalai dalam hal untuk pemenuhan prestasi berlaku tenggang waktu yang fatal, seseorang menolak pemenuhan, debitur mengakui kelalaiannya, pemenuhan prestasi tidak mungkin (di luar *overmacht*), pemenuhan tidak lagi berarti, dan seseorang melakukan prestasi tidak sebagaimana mestinya.

---

<sup>48</sup> Niru Anita Sinaga dan Nurlely Darwis, *Op.cit*, h. 44-45.



### BAB 3 . PEMBAHASAN

#### 3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI

Perkembangan ekonomi yang begitu pesat dengan berbagai dukungan kemajuan teknologi dan informasi telah banyak merubah kegiatan barang dan jasa salah satunya adalah ditandai dengan meningkatnya kebutuhan konsumen akan jasa pengiriman barang. Adanya peningkatan akan kebutuhan jasa pengiriman barang yang semakin dibutuhkan disebabkan karena keterbatasan mobilitas yang membuat kebanyakan orang lebih memilih berbelanja secara online daripada berbelanja langsung secara konvensional.<sup>49</sup>

Pada saat ini perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia telah meningkat pesat jumlahnya. Kehadiran perusahaan jasa pengiriman bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan pengiriman barang yang sangat dibutuhkan masyarakat. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD, perusahaan jasa pengiriman barang digolongkan sebagai ekspediter sebagaimana penjelasan yang terdapat di dalam Pasal 86 ayat (1) bahwa ekspediter adalah perantara atau seseorang yang menyelenggarakan pengangkutan barang dagangan dan barang barang lain di darat atau perairan. Ekspediter dalam hal ini PT Citra Van Titipan Kilat selanjutnya disebut PT TIKI sebagai perusahaan jasa layanan pengiriman barang dan logistik yang bertanggung jawab untuk mengirimkan barang dengan aman dan selamat sampai kepada pihak penerima barang.

PT.TIKI sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang dan logistik memiliki jaringan operasional yang meliputi 65 kota besar di Indonesia, serta telah didukung oleh 500 kantor perwakilan dan lebih dari gerai 3700 gerai TIKI di seluruh Indonesai.<sup>50</sup> PT TIKI sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yang begitu besar dengan jangkauan pengiriman barang di seluruh wilayah Indonesia karena hampir di tiap-tiap kota terdapat gerai TIKI

---

<sup>49</sup> Nunu Kustan, *Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online*, *Journal of Applied Bussiness and Economics*, Vol. 2, No. 4, 2016, h.308.

<sup>50</sup> Sylke Febriana Laurengo, *loc.cit.*

tidak menjadikan dalam pelaksanaan proses pengiriman barang ke konsumen berjalan baik dan tanpa menghadapi kendala dalam proses pengiriman barang.

Kasus yang dialami konsumen terkait dengan keterlambatan pengiriman barang seperti yang dialami oleh Konsumen pada gerai TIKI Cabang Sudiang, Makassar, bernama Sulfahmi yang mana telah mengirimkan barang menuju Bekasi dengan memilih jenis layanan yang disediakan oleh TIKI yakni ONS (Over Night Service) atau layanan satu hari sampai kepada Penerima atas nama Alvarendra Ataya Anas yang berlokasi di Bekasi pada 10 Januari 2020 dengan biaya pengiriman sebesar Rp.225.000 (Dua Ratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) dengan Nomor Resi Pengiriman: 03019732858. Namun dalam proses pengiriman barang, penerima barang menyatakan bahwa barang yang diterima mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan estimasi waktu jenis layanan ONS (Over Night Service) yang harusnya sesuai dengan perjanjian yakni akan tiba pada 11 Januari 2020 namun diterima pada tanggal 16 Januari 2020 serta biaya pengiriman dan nomor resi pengiriman yang tidak sesuai sebelumnya. Ditemukan fakta bahwa keterlambatan pengiriman barang terjadi akibat tindakan karyawan TIKI cabang Sudiang, Makassar yang tanpa hak dan sengaja merubah jenis layanan yang semula ONS (Over Night Service) menjadi layanan reguler sehingga terjadi keterlambatan pengiriman barang yang mana tentu saja hal tersebut menimbulkan kerugian baik itu kepada pihak pengirim dan penerima barang. Dalam kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa PT TIKI selaku perusahaan jasa pengiriman barang telah melanggar isi perjanjian pengiriman dengan konsumen yang telah disepakati sebelumnya sehingga menyebabkan konsumen dirugikan. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan perlu mendapat sebuah perlindungan hukum karena dalam kasus tersebut pihak yang paling dirugikan adalah konsumen dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang.

Perlindungan hukum merupakan sebuah bentuk implementasi dari fungsi hukum guna mewujudkan tujuan-tujuan hukum antara lain menegakkan keadilan, memberikan kemanfaatan serta memberikan kepastian hukum. Perlindungan hukum ini dianggap sebagai suatu bentuk perlindungan yang paling utama sebab hukum berfungsi sebagai suatu sarana yang melindungi hak-hak dan kepentingan

konsumen secara utuh. Selain itu hukum juga mempunyai sifat memaksa terhadap setiap pelaksanaannya.<sup>51</sup>

Perlindungan hukum menurut M.Isnaeni ditinjau dari sumbernya dibedakan menjadi dua (2) macam yakni perlindungan hukum eksternal dan perlindungan hukum internal.<sup>52</sup> Perlindungan Hukum secara internal mengandung pengertian bahwa perlindungan tersebut dibuat sendiri oleh para pihak dalam hal ini tentu saja oleh pelaku usaha dan konsumen saat membuat perjanjian, yang mana pada saat menyusun klausula-klausula kontrak, para pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir atas dasar kata sepakat. Perlindungan hukum secara internal dapat terwujud apabila para pihak memiliki kedudukan hukum yang sederajat dalam arti para pihak mempunyai bargaining power yang relatif berimbang, sehingga atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing para pihak mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. Pola ini dijadikan landasan pada waktu para pihak membuat klausula-klausula perjanjian yang sedang dibuatnya, sehingga perlindungan hukum dari masing-masing pihak dapat terwujud secara lugas atas inisiatif mereka.<sup>53</sup>

Perlindungan hukum ekseternal dibuat oleh pemerintah melalui regulasi-regulasi yang dibuatnya untuk kepentingan pihak yang lemah, “sesuai hakekat aturan perundang-undangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara proposional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya.”<sup>54</sup> Perlindungan hukum eksternal ini hanya bisa diciptakan oleh penguasa dengan tujuan untuk melindungi pihak yang lemah.

Permasalahan terkait dengan bentuk perlindungan hukum konsumen jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengiriman barang merupakan hal yang seringkali di jumpai dalam praktiknya. Tidak sedikit konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang mengalami kerugian atas keterlambatan pengiriman barang hingga menyebabkan konsumen

---

<sup>51</sup> Wahyu Sasongko, *op.cit*, h. 30.

<sup>52</sup> Moch. Isnaeni, *loc.cit*.

<sup>53</sup> *Ibid*, h.160.

<sup>54</sup> *Ibid*, h.163.

mengalami kerugian. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan sudah seharusnya mendapatkan suatu bentuk perlindungan hukum agar hak-hak konsumen tetap utuh. Sehingga, perlu diketahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang atas keterlambatan pengiriman barang yang disebabkan oleh tindakan perusahaan jasa pengiriman.

### 1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal yang dimaksudkan disini adalah suatu bentuk perlindungan hukum yang tercipta atas dasar kesepakatan dari para pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah konsumen dan pelaku usaha dan kemudian para pihak-pihak tersebut mencantumkan beberapa klausula dalam perjanjian yang sifatnya dapat memberikan suatu perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak.

Perlindungan hukum secara internal antara PT. TIKI dan konsumen termuat dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PT. TIKI bernama Pedoman dan Syarat Pengiriman. Pedoman dan Syarat Pengiriman yang selanjutnya dapat disebut PSP dibuat sepihak oleh PT. TIKI sebagai syarat untuk mengirimkan barang dalam bentuk dokumen. PSP TIKI merupakan sebuah perjanjian baku yang memuat hal-hal terkait dengan definisi serta ketentuan-ketentuan yang memuat pedoman dan syarat-syarat untuk mengirimkan barang.

Perjanjian baku antara konsumen dan PT. TIKI selaku pihak jasa pengirim dimuat dalam Pedoman dan Syarat Pengiriman. Pedoman dan Syarat Pengiriman ini memuat ketentuan terkait aturan dan prosedur pengiriman barang pada PT. TIKI. PSP merupakan perwujudan dari salah satu asas perjanjian yakni asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak merupakan asas yang menduduki posisi sentral di dalam hukum kontrak, meskipun asas ini tidak dituangkan menjadi aturan hukum namun mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam hubungan kontraktual para pihak.<sup>55</sup> Lebih lanjut dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata keberadaan asas kebebasan berkontrak dapat ditemui dalam beberapa pasal KUHPerdota, yaitu Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang

---

<sup>55</sup> Firman Floranta Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 2014), h. 90.

berbunyi “semua perjanjian sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kemudian dalam pasal 1332 KUHPerdata juga dapat disimpulkan bahwa “asalkan menyangkut barang-barang yang bernilai ekonomis, maka setiap orang bebas untuk memperjanjikannya. Pasal 1320 ayat (4) Jo. Pasal 1337 KUHPerdata dapat disimpulkan bahwa “asalkan bukan mengenai kausa yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum, maka setiap orang bebas untuk membuatnya dalam sebuah bentuk perjanjian”.

Beberapa rumusan pasal yang termuat dalam KUHPerdata berkaitan dengan keberadaan asas kebebasan berkontrak dapat diketahui bahwa setiap orang dapat membuat sebuah perjanjian dengan isi apapun, kebebasan dalam membuat perjanjian dengan siapapun yang dikehendakinya serta dengan isi dan bentuk yang dikehendakinya.<sup>56</sup> Meskipun para pihak dapat secara bebas membuat perjanjian sesuai dengan yang dikehendakinya, namun harus tetap memperhatikan syarat-syarat sahnya perjanjian. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian yang terdiri dari:

1. Kesepakatan para pihak
2. Kecakapan para pihak dalam perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu yang sebab yang tidak dilarang

Perjanjian baku tidak dipungkiri memiliki peran sangat penting bagi perkembangan dalam dunia usaha dan aktifitas perdagangan barang dan/atau jasa. Di satu sisi menguntungkan karena jika dilihat dari segi waktu tenaga dan biaya. Pelaku usaha menentukan isi dari perjanjian tersebut secara sepihak dan menuangkan ke dalam bentuk formulir dalam jumlah banyak dengan maksud agar dapat digunakan kembali ketika melakukan penawaran atau perjanjian kepada konsumen.<sup>57</sup> Dari sisi ekonomis dapat dikaji memang perjanjian baku sangat menguntungkan, namun di sisi lain permasalahan muncul jika para pelaku usaha

---

<sup>56</sup> Christina Tri Budhayanti, *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jurnal Widya Sari, Vol.10, No.3, 2009, h. 236.

<sup>57</sup> Yanti Malohing, *Kedudukan Perjanjian Baku Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak*, Lex Privatum, Vol. 4, No. 4, 2017, h. 9.

sebagai pihak yang telah menentukan isi dari perjanjian menggunakan klausul-klausul yang merugikan dan memberatkan konsumen.

Bila dilihat dari penerapan perjanjian baku, pada umumnya dikenal 4 (empat) cara atau metode dalam memberlakukan syarat-syarat baku dalam suatu kontrak baku, antara lain:<sup>58</sup>

1. Penandatanganan perjanjian kontrak

Dokumen perjanjian kontrak baku memuat secara lengkap dan rinci syarat-syarat perjanjian kontrak baku. Ketika membuat kontrak baku, dokumen tersebut diberikan kepada konsumen untuk dibaca dan ditandatangani. Dengan ditandatangani oleh konsumen, maka para pihak menjadi terikat pada syarat-syarat baku yang terdapat pada perjanjian tersebut.

2. Pembertitahuan melalui dokumen perjanjian

Dalam kebiasaan yang berlaku, syarat-syarat baku dicetak diatas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen, misalnya surat penerimaan pengiriman barang, surat pesanan dan nota pembelian. Syarat-syarat baku tersebut diberitahukan melalui dokumen perjanjian.

3. Penunjukan dalam dokumen perjanjian

Dokumen perjanjian tidak memuat atau menuliskan mengenai syarat-syarat baku melainkan hanya menunjukkan pada syarat-syarat baku, misalnya dalam dokumen jual beli perdagangan ditunjuk suatu syarat penyerahan barang secara *free on board* berarti syarat baku mengenai penyerahan tersebut berlaku dalam perjanjian tersebut.

4. Pemberitahuan melalui papan pengumuman

Syarat-syarat baku dapat dijadikan bagian dari isi perjanjian dengan cara pemberitahuan melalui papan pengumuman yang dipasang ditempat yang jelas, mudah dibaca sebelum perjanjian dibuat.

Jika dilihat dari keempat metode diatas, maka bila melihat suatu bentuk perjanjian baku yang bernama PSP dari PT.TIKI maka menggunakan cara kedua yakni pemberitahuan melalui dokumen perjanjian berupa resi pengiriman yang

---

<sup>58</sup> Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, (Bandung: Cipta Aditiya Bakti, 1992), h. 23.

akan diterima konsumen setelah melakukan pembayaran biaya kirim dan berlaku juga sebagai bukti pengiriman.

Tindakan PT.TIKI Cabang Sudiang, Makassar yang telah merubah jenis layanan pengiriman tanpa diketahui oleh konsumen serta tidak sesuai dengan perjanjian awal yang mengakibatkan barang kiriman terlambat dan tidak sesuai dengan estimasi waktu dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi. Wanprestasi atau ingkar janji adalah kewajiban yang tidak dipenuhi atau kelalaian yang dilakukan oleh debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.<sup>59</sup> Dalam mengidentifikasi tindakan seseorang yang telah sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasinya dapat dilihat dari tiga keadaan:<sup>60</sup>

1. Seseorang tidak melakukan prestasi sama sekali;
2. Seseorang melakukan prestasi, namun tidak baik atau keliru' dan
3. Seseorang melakukan prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat.

Wanprestasi yang dilakukan oleh PT.TIKI diakibatkan oleh karyawan PT TIKI yang sengaja telah merubah jenis layanan yang berimbas pada terlambatnya barang kiriman termasuk dalam keadaan ketiga yang mana PT TIKI telah melakukan prestasinya yakni telah mengirimkan barang namun dalam proses pengiriman barang waktu datangnya barang kiriman tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Ketika PT.TIKI dalam proses pengiriman barang tidak sesuai dengan waktu yang diperjanjikan maka tindakan tersebut sudah dapat dikatakan sebagai wanprestasi.

Konsumen sebagai pihak yang dirugikan atas keterlambatan pengiriman barang karena terjadi wanprestasi oleh PT TIKI perlu mendapatkan perlindungan hukum. Dalam hal keterlambatan pengiriman barang, konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi kepada PT.TIKI sesuai dengan yang termuat dalam perjanjian baku yang bernama PSP.

---

<sup>59</sup> Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*, (Jakarta: Prenada Media, 2016), h. 1.

<sup>60</sup> Nanda Amalia, *Hukum Perikatan*, (Aceh, Unimal Press, 2013), h. 7.

Dalam PSP PT.TIKI yang terdiri dari 19 pasal, yang mana pasal terkait dengan pengaturan ganti rugi dimuat dalam pasal 13-18, antara lain sebagai berikut:

Pasal 13 TIKI hanya bertanggung jawab untuk klaim ganti rugi yang dialami PENGIRIM akibat kerusakan, kehilangan, kekurangan dari pengiriman KIRIMAN sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika KIRIMAN masih berada dalam pengawasan TIKI, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian petugas dari TIKI.

Pasal 14 Dalam hal PENERIMA tidak menerima KIRIMAN sesuai dengan layanan kiriman yang dipilih oleh PENGIRIM, maka TIKI memberikan kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak berakhirnya estimasi waktu pengiriman KIRIMAN untuk mengajukan klaim ganti rugi.

Pasal 15 TIKI tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat kerugian yang terjadi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengiriman KIRIMAN yang disebabkan oleh hal-hal yang di luar kemampuan kontrol TIKI atau kerugian atas kerusakan akibat Kahar.

Pasal 16 TIKI hanya bertanggung jawab terhadap KIRIMAN dan KIRIMAN BERTHARGA (*Special Items*) sepanjang pernyataan PENGIRIM pada saat ditandatangani nya RESI PENGIRIMAN sama dengan isi KIRIMAN, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas KIRIMAN yang tidak diasuransikan, penggantian ganti rugi akan diberikan sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim atau tidak melebihi Rp. 2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) untuk pengiriman Domestik (dalam negeri) dan paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional (luar negeri).
- b. Untuk KIRIMAN BERTHARGA (*Special Items*) dan KIRIMAN yang nilai barangnya melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman KIRIMAN, wajib diasuransikan kepada Perusahaan Asuransi yang telah bekerjasama dengan TIKI. Premi asuransi ditanggung oleh PENGIRIM sebesar 0,20 % (nol koma dua puluh persen) dari nilai aktual KIRIMAN. Dimana dalam Pertanggungansia, PENGIRIM akan mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku di Perusahaan Asuransi yang bekerja sama dengan TIKI. Apabila tidak diasuransikan maka resiko yang terjadi menjadi tanggung jawab PENGIRIM.

Pasal 17 Terhadap KIRIMAN yang telah diberikan penggantian oleh TIKI, maka atas KIRIMAN tersebut akan menjadi milik TIKI.

Pasal 18 Pengajuan dan penyelesaian klaim ganti rugi akan dilakukan oleh PIHAK KEDUA secara tertulis ditempat transaksi pengiriman KIRIMAN dilakukan, dengan syarat menyerahkan dokumen-dokumen berupa:



- a. Salinan Identitas PENGIRIM yang masih berlaku.
- b. Resi Pengiriman KIRIMAN.
- c. Apabila diasuransikan harus disertakan dengan Surat Penutupan Asuransi Pengiriman KIRIMAN.
- d. Dokumen-dokumen pendukung lainnya yang diperlukan oleh PIHAK PERTAMA.
- e. Dokumen-dokumen tersebut akan dicocokkan dengan dokumen yang berada di PIHAK PERTAMA. Apabila ada perbedaan, maka PIHAK PERTAMA akan memutuskan berdasarkan dokumen yang ada pada PIHAK PERTAMA.

Dalam klausul pasal 14 tersebut terkait dengan klaim ganti rugi apabila penerima tidak menerima barang sesuai dengan jenis layanan yang dipilih atau dengan kata lain konsumen mengalami keterlambatan pengiriman barang, maka konsumen memiliki kesempatan klaim ganti rugi kepada TIKI dengan dibatasi waktu 5 (lima) hari kerja sejak estimasi waktu pengiriman berakhir dirasa kurang adil bagi konsumen. Pelaku usaha sebelum membuat perjanjian baku seharusnya mengacu pada ketentuan yang telah diatur di dalam UUPK, ketentuan pencantuman klausul baku diatur di dalam Pasal 18 UUPK.

Apabila mengacu pada klausul tersebut maka bisa diasumsikan bahwa setiap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang dan tidak mengajukan klaim ganti rugi kepada PT.TIKI sejak berakhirnya waktu estimasi jenis layanan pengiriman yang dipilihnya hingga waktu berakhirnya klaim ganti rugi selama 5 (lima) hari maka konsumen tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi. Dari klausul tersebut menegaskan seolah-olah PT.TIKI selaku pelaku usaha bermaksud untuk membatasi tanggung jawab yang dibebankannya terhadap keterlambatan pengiriman barang. Dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan pengalihan tanggung jawab dalam menawarkan jasa yang diperdagangkan.

Klausul dalam pasal tersebut yang memberikan batas waktu klaim ganti rugi selama 5 (lima hari) sejak estimasi waktu berakhirnya jenis layanan yang dipilih oleh konsumen juga akan sangat merugikan konsumen bilamana konsumen memilih jenis layanan pengiriman dan sampai dengan 5 (lima) hari sejak berakhirnya estimasi waktu jenis layanan yang dipilihnya konsumen belum menerima barang kirimannya maka sudah tentu konsumen tidak dapat berhak

untuk mengajukan klaim ganti rugi kepada PT.TIKI. Pembatasan waktu selama 5 (lima) hari untuk klaim ganti rugi dirasa terlalu singkat bilamana dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya yang memberikan batas waktu hingga 14 (empat belas) hari untuk mengajukan klaim ganti rugi. Selain itu tidak adanya penjelasan secara rinci yang mengatur bentuk kerugian yang diberikan oleh PT.TIKI terkait dengan keterlambatan pengiriman barang akan memberikan peluang kepada PT.TIKI untuk cenderung menetapkan atau memberikan ganti rugi serendah mungkin tanpa mempertimbangkan faktor nilai ekonomis barang kiriman yang terlambat. Hal ini tentu tidak sesuai ketentuan yang diatur didalam Pasal 18 ayat 2 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Berdasarkan kondisi tersebut sebagaimana penjelasan diatas, maka perlindungan hukum secara internal terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang oleh PT TIKI akan mengalami kesulitan dan bahkan tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang adil dari PSP sebagai perjanjian baku antara konsumen dan PT.TIKI. Hal ini dikarenakan PT.TIKI dalam klausul bakunya yang termuat dalam PSP berdasarkan ketentuan dalam Pasal 18 UUPK yang mengatur terkait dengan klausul baku dalam beberapa pasalnya tidak sesuai dengan yang diatur didalam UUPK. Hal ini terkait dengan pembatasan waktu klaim ganti rugi yang waktunya cukup singkat selama 5 (lima) hari yang secara tidak langsung menyatakan pengalihan tanggung jawab serta bentuk ganti rugi yang tidak dijelaskan secara rinci dan jelas terkait dengan keterlambatan pengiriman barang sehingga hal ini termasuk perbuatan yang dilarang dalam UUPK terkait dengan pencantuman klausula baku.

Oleh sebab itu, konsumen yang akan melakukan pengiriman barang melalui PT.TIKI diharapkan untuk secara teliti membaca isi klausul-klausul dalam perjanjian baku yang dimuat dalam PSP oleh PT.TIKI sebelum melakukan pengiriman barang. Hal tersebut dilakukan dengan harapan supaya konsumen sebelum mengirim barang melalui PT.TIKI sebagai perusahaan penyedia jasa kiriman barang memahami akan resiko-resiko dalam proses pengiriman barang

serta diharapkan PT.TIKI dalam perjanjian baku yang dibuatnya memperhatikan ketentuan dalam pasal 18 UUPK yang mengatur terkait dengan pencantuman klausula baku agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara adil.

## 2. Perlindungan Hukum Eksternal

Bentuk perlindungan hukum eksternal menurut Moch. Isnaeni merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh penguasa melalui regulasi hukum kepada pihak yang posisinya lemah agar mendapatkan hak dan kewajibannya kembali secara utuh.<sup>61</sup> Regulasi hukum yang dibuat harus mengikuti hakikat peraturan perundang-undangan yang tidak boleh bersifat berat sebelah dan tidak boleh memihak. Maka pemerintah melalui pranata hukum yang akan dibuat harus memperhatikan kepentingan dan memberikan perlindungan terhadap pihak lainnya.

Pembentukan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut sebagai UUPK secara sengaja diciptakan oleh pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan hukum eksternal bagi konsumen. Perlindungan hukum eksternal ini merupakan usaha dari penguasa agar tatanan bisnis tetap bergerak secara patut dan adil.<sup>62</sup> Perlindungan hukum secara eksternal pada umumnya merupakan sebuah benteng yang telah dipersiapkan oleh pembentuk undang-undang demi menangkal kerugian dan ketidakadilan bagi para pihak yang memiliki potensi untuk dirugikan.

Keterlambatan pengiriman barang yang dialami oleh konsumen atas tindakan PT.TIKI merupakan sebuah bentuk wanprestasi. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT.TIKI selaku perusahaan jasa pengiriman barang adalah tidak memenuhi kewajibannya untuk mengirimkan barang tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Keterlambatan pengiriman barang tentu merugikan konsumen karena tidak menerima barang sesuai dengan estimasi waktu yang

---

<sup>61</sup> Moch Isnaeni, *loc.cit.*

<sup>62</sup> Subekti, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Jual Beli Rumah Deret Dengan Sistem Pre Project Selling Berdasarkan PPJB*, Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. 4, No. 1, 2020, h. 12.

diperjanjinkan. Dalam hal terjadi wanprestasi, PT.TIKI dapat dimintai ganti kerugian berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1243 KUHPerdota.

Umumnya hak-hak dasar yang dimiliki konsumen menurut pasal 4 angka (1) hingga (9) UUPK disebutkan bahwa hak konsumen antara lain hak untuk memperoleh rasa aman dan nyaman; hak untuk bebas memilih; hak untuk memperoleh informasi yang jelas; hak untuk didengarkan keluhan maupun pendapatnya; hak untuk memperoleh perlindungan hukum; hak untuk memperoleh pembinaan konsumen; hak untuk diperlakukan dengan benar dan adil; hak untuk; hak untuk memperoleh ganti rugi ketika mengalami kerugian; dan hak-hak yang juga diatur dalam perundang-undangan lain.

Berkaitan dengan hak-hak konsumen untuk mendapat ganti kerugian terdapat dalam Pasal 4 UUPK huruf g yang meliputi hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan serta penggantian ganti kerugian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang harus diberikan ganti rugi karena tidak menerima jasa sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Ganti kerugian sebagai sarana penegakan hukum wajib di efektifkan dalam rangka memberikan jaminan perlindungan hukum kepada konsumen. Lebih lanjut dalam pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK menegaskan juga bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian atas pemakaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan bila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Pengaturan terkait dengan hak konsumen untuk menerima ganti rugi dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas tindakannya yang memberikan jasa tidak sebagaimana yang diperjanjikan di dalam UUPK secara otomatis memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen serta rasa aman dan juga secara tidak langsung memberikan dorongan kepada pelaku usaha dalam menjalankan segala kegiatan usahanya untuk selalu mengedepankan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen agar terciptanya hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

### 3.2 Pemenuhan Ganti Kerugian Terhadap Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh PT.TIKI

Ganti rugi yang timbul akibat wanprestasi terjadi jika ada pihak-pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam bentuk perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.<sup>63</sup> Kerugian yang diderita konsumen akibat dari ketidaksesuaian jasa diberikannya, memberikan konsekuensi berupa tanggung jawab yang dibebankan pada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

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

Tanggung jawab merupakan keadaan wajib yang menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan dan sebagainya.<sup>64</sup> Tanggung jawab timbul berdasarkan kesadaran akan suatu kewajiban. Tanggung jawab secara hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau perilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan. Dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur lebih lanjut mengenai bentuk ganti rugi yang dapat diperoleh konsumen akibat mempergunakan jasa atau produk yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan yaitu: Pada pasal 19 ayat (2) UUPK telah memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk atau wujud ganti rugi, yaitu:

1. Pengembalian uang; atau
2. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya; atau
3. Perawatan kesehatan; dan/atau
4. Pemberian santunan; sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

<sup>63</sup> Munif Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT.Grafindo Persada, 2014), h. 1.

<sup>64</sup> I Gusti Agung R. D. M dan I Made Sarjana, *Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar*, Kertha Semaya: Jorunal Imu Hukum, Vol. 6, No. 2, 2019, h. 9.

Menurut Abdul Kadir Muhammad, ganti rugi terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu:

1. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan, misalnya ongkos cetak, biaya materai, biaya iklan;
2. Kerugian sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik kreditur/konsumen akibat, misalnya membusuknya suatu makanan karena keterlambatan penyerahan, ambruknya rumah karena konstruksi, sehingga merusak perabotan rumah tangga;
3. Bunga atau keuntungan yang diharapkan, misalnya bunga atau keuntungan berjalan selama piutang terlambat dilunasi, atau keuntungan yang diperoleh karena keterlambatan.<sup>65</sup>

Konteks keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen maka komponen untuk menilai kerugian yang dialami konsumen apabila mengacu pada penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud biaya yang timbul atas pembayaran adalah biaya ongkos kirim yang secara nyata telah dikeluarkan konsumen yang dirugikan oleh PT.TIKI terhadap tindakan wanprestasi yang mengakibatkan terlambat sampainya barang kiriman. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan berkurangnya nilai ekonomis suatu barang kiriman serta ketidaksesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diberikan oleh PT.TIKI selain itu penjelasan terkait dengan bunga dalam hal ini adalah pengenaan sanksi berupa denda atau kewajiban ganti rugi atas resiko yang timbul yang dialami konsumen.

Ganti rugi merupakan bentuk tanggungjawab oleh pihak yang menyebabkan kerugian baik itu kerugian yang nyata telah terjadi, atau kerugian yang diduga akan timbul nanti terjadi di kemudian hari terhadap pihak yang dirugikan. Tanggung jawab ini lahir karena seandainya tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan suatu pihak merugi, tentu tidak akan lahir tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap suatu kerugian.<sup>66</sup> Penentuan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pelaku usaha, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti rugi yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula. Seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang

<sup>65</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, h. 205.

<sup>66</sup> Fabian Fadhly, *Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat*, *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 6, No. 2, 2013, h. 251.

dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.<sup>67</sup>

Pedoman dan mekanisme ganti kerugian oleh PT.TIKI diatur di dalam perjanjian baku yang bernama Pedoman dan Syarat Pengiriman atau PSP PT.TIKI yang memberikan penjelasan terkait dengan syarat-syarat dan besaran pertanggung jawaban atas ganti rugi yang dialami konsumen. Pemenuhan ganti kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI dimuat dalam pasal 14 Pedoman dan Syarat Pengiriman atau PSP PT.TIKI, yakni:

“Dalam hal PENERIMA tidak menerima KIRIMAN sesuai dengan layanan kiriman yang dipilih oleh PENGIRIM, maka TIKI memberikan kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak berakhirnya estimasi waktu pengiriman KIRIMAN untuk mengajukan klaim ganti rugi.”

Dalam klausul perjanjian baku PSP tersebut tidak memberikan penjelasan secara rinci terkait dengan bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh PT.TIKI atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan konsumen dan hanya memberikan pedoman untuk mengajukan klaim ganti rugi dengan tenggang waktu selama 5 hari kerja sejak berakhirnya estimasi waktu pengiriman sehingga terkait dengan besaran bentuk ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang menjadi tidak jelas dan singkatnya waktu untuk klaim dirasa kurang adil dan seolah-olah membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Padahal dalam Pasal 18 huruf (a) UUPK secara tegas menyatakan bahwa terkait dengan ketentuan pencantuman klausula baku pelaku usaha dalam menawarkan jasa dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Bila secara literal dimaknai Pasal 14 dalam PSP TIKI terkait dengan frase “TIKI memberikan kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak berakhirnya estimasi waktu pengiriman KIRIMAN untuk mengajukan klaim ganti rugi”, maka dapat dijelaskan bahwa klaim ganti rugi hanya berlaku sampai dengan 5 (lima) hari kerja dan lebih dari waktu itu maka konsumen tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi dirasa kurang adil dan terkesan ingin segera mengalihkan tanggung jawab. Hal ini dapat dimungkinkan bahwa apabila terdapat konsumen PT.TIKI yang

---

<sup>67</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h.134.

menggunakan jasa pengiriman barang dengan layana ONS (one night service) akan tetap barang kiriman baru diterima 7 (tujuh) hari kemudian, maka secara otomatis konsumen tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi karena sesuai dengan Pasal 14 tersebut konsumen hanya dibatasi waktu 5 (lima) hari kerja saja untuk mengajukan klaim ganti rugi.

Pembatasan waktu untuk klaim ganti rugi yang cukup singkat pada PSP tersebut seolah-olah memberikan pengalihan tanggung jawab secara tidak langsung kepada pelaku usaha atas resiko yang terjadi dalam hal keterlambatan pengiriman barang. Dalam PSP tersebut besaran ganti rugi yang diberikan oleh PT.TIKI hanya mencakup terhadap barang kiriman yang rusak dan hilang, namun terhadap keterlambatan pengiriman barang tidak dijelaskan secara jelas. Oleh karena itu besaran ganti rugi terhadap keterlambatan pengiriman barang harus mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam hal ini adalah UUPK. Ganti rugi dalam UUPK, menganut ganti kerugian subjektif yang mana adalah kerugian yang diderita konsumen, diperhitungkan situasi konkretnya dengan keadaan subjektif diri yang bersangkutan.<sup>68</sup>

Dalam UUPK telah diatur terkait dengan beberapa mekanisme ganti rugi yang dapat dilakukan:

- a. Pengembalian uang;
- b. Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
- c. Perawatan kesehatan;
- d. Pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>69</sup>

Bila merujuk dengan ketentuan di dalam UUPK terkait dengan ganti rugi, maka pemenuhan ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang yang seharusnya dilakukan oleh PT.TIKI terhadap konsumen adalah berupa pengembalian uang terhadap ongkos kirim yang telah dibayarkan atau penggantian uang yang setara nilai barang kiriman. Keterlambatan pengiriman barang yang dialami konsumen tidak serta merta menjadikan pelaku usaha hanya menilai penggantian kerugian berdasarkan ongkos kirim atau nilai dari barang kiriman

---

<sup>68</sup> Fabian Fahdly, *op.cit*, h. 248.

<sup>69</sup> Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



saja karena sifat dari keterlambatan pengiriman barang tidak hanya menimbulkan kerugian materil namun terdapat kerugian immateril yang diderita konsumen.

Penilaian terhadap besaran ganti kerugian yang efektif adalah pada dasarnya harus membuat pihak yang dirugikan kembali kepada keadaan semula sehingga pemenuhan ganti kerugian terhadap keterlambatan pengiriman barang oleh konsumen dinilai adil dan seimbang . PT.TIKI dalam hal ini pelaku usaha yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan pengiriman barang terhadap jasa yang diberikannya kepada konsumen harus memberikan ganti kerugian secara adil dengan menilai keadaan dari konsumen, faktor kerugian yang timbul nanti atas keterlambatan isi barang kiriman serta manfaat yang seharusnya diperoleh oleh konsumen. Sehingga konsumen yang dirugikan atas keterlambatan pengiriman barang memperoleh ganti kerugian yang adil tidak hanya berupa pengembalian biaya yang telah dibayarkan atau penggantian barang atau jasa yang setara nilainya namun lebih melihat secara logis kepada akibat dari keterlambatan barang kiriman.

### **3.3 Ratio Decidendi Pada Putusan 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Ratio decidendi atau pertimbangan hukum hakim adalah suatu rangkaian dimana majelis hakim mempertimbangkan fakta-fakta yang terungkap selama proses persidangan berlangsung sebelum memutus suatu perkara. Pertimbangan hukum hakim dalam mengadili suatu kasus yang masuk ke pengadilan menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi terwujudnya tujuan hukum. Tujuan hukum tersebut diwujudkan melalui putusan hakim yang memberikan keadilan, memberikan kepastian hukum dan mengandung manfaat bagi para pihak yang berperkara.

Terdapat tiga tujuan hukum yang diharapkan dapat terwujud secara integratif melalui pertimbangan hukum putusan hakim. Tujuan hukum tersebut meliputi keadilan dalam keterkaitannya dengan norma hukum positif (kepastian hukum),

keadilan dalam keterkaitannya dengan nilai moral (filosofis).<sup>70</sup> Dalam melakukan pertimbangan hukum harus berorientasi pada ketiga tujuan hukum yakni kepastian hukum, kemanfaatan dan keadilan sebagaimana yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.<sup>71</sup>

Pertimbangan hukum hakim dalam memutus sebuah perkara dapat dikatakan baik apabila memuat tentang tiga hal, yakni:

1. Kepastian Hukum

Dalam menegakkan prinsip kepastian hukum, hukum positif dipandang sebagai sumber hukum formal yang paling utama, sehingga dalam penyusunan peraturan perundang-undangan harus dibuat dengan jelas, tidak kabur dan lengkap supaya setiap perilaku atau perbuatan hukum memiliki ketentuan masing-masing. Peraturan perundang-undangan diciptakan dengan mengandung nilai keadilan dan kemanfaatan bagi para pihak.

Demi kepastian hukum, hakim wajib mendahulukan penerapan ketentuan tertulis daripada yang tidak tertulis.<sup>72</sup> Oleh karena itu hakim dalam memutus suatu perkara dalam melakukan pertimbangan hukum tidak lepas dari peraturan perundang-undangan yang telah ada hal ini merupakan wujud dari kepastian hukum.

2. Kemanfaatan

Kemanfaatan disini mengandung makna bahwa setiap putusan yang dikeluarkan oleh hakim harus dapat memberikan suatu manfaat bagi para pihak. Oleh karena itu, hakim dalam pertimbangan hukum selain memperhatikan aspek kepastian dan aspek keadilan harus memperhatikan aspek kemanfaatan. Hal tersebut dilakukan agar dalam putusan yang telah dikerluarkan oleh hakim menghasilkan putusan memberikan manfaat bagi para pihak.

---

<sup>70</sup> Syarif Mappiasse, *Logika Hukum Pertimbangan Putusan Hakim*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h. 4.

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> *Ibid.*, h. 7.

### 3. Keadilan

Setiap orang memiliki kedudukan yang sama dimata hukum. Penegakan hukum dilakukan bukan untuk kepentingan individu saja tetapi untuk kepentingan bersama. Dalam praktiknya prinsip keadilan cenderung sulit untuk dilakukan karena untuk menentukan standar terhadap keadilan itu sendiri sangat bersifat subyektif, di satu sisi mungkin adil bagi pihak yang satu namun belum tentu di sisi lain hal tersebut adil juga bagi pihak yang lain. Oleh karena itu, hakim dalam melakukan pertimbangan hukum harus memperhatikan hal tersebut guna menciptakan putusan yang adil.

Hakim dalam melakukan pertimbangan hukum tidak hanya berlandaskan pada fakta-fakta dalam persidangan serta aspek yuridis saja di dalamnya namun juga berdasarkan hati nurani. Sebagaimana dalam pasal 50 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman menjelaskan bahwa suatu putusan pengadilan harus memuat alasan dan dasar putusan juga harus memuat pasal tertentu dari peraturan perundang-undangan terkait atau sumber hukum tak tertulis yang dijadikan dasar untuk mengadili.

Hakim dalam memutus sebuah perkara tentunya harus melakukan pertimbangan hukum terlebih dahulu. Pertimbangan hukum dilakukan guna menghasilkan putusan yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan. Kasasi dalam konteks hukum perlindungan konsumen merupakan upaya hukum terakhir yang dapat dilakukan oleh para pihak yang tidak setuju terhadap putusan pengadilan tingkat pertama. Dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman ayat (2) dijelaskan bahwa Mahkamah Agung berwenang mengadili pada tingkat kasasi terhadap putusan yang diberikan pada tingkat terakhir oleh pengadilan.

Bila merujuk pada kasus keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI yang telah diuraikan sebelumnya maka perlu dijelaskan bahwa tindakan PT.TIKI tersebut termasuk kedalam wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Hal ini dilakukan guna untuk menilai bahwa tindakan tersebut apakah termasuk dalam perbuatan melawan hukum atau wanprestasi sehingga terhadap putusan yang dikeluarkan hakim dapat diperoleh putusan yang adil bagi para pihak. Untuk

menentukan bahwa keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI pada Putusan No.175 K/ Pdt.Sus/BPS/2021 termasuk tindakan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum maka perlu dilihat secara komprehensif. Dalam hukum perdata konsepsi terkait dengan perbuatan melawan hukum sering kali dipersamakan dengan wanprestasi. Perbuatan melawan hukum dan wanprestasi memang sama-sama bersumber dari perikatan, tetapi keduanya merupakan dua konsepsi yang berbeda. Konsepsi terkait dengan wanprestasi berasal dari perikatan yang lahir dari perjanjian dan konsepsi perbuatan melawan hukum berasal dari perikatan yang lahir dari undang-undang.<sup>73</sup>

Perbuatan melawan hukum secara yuridis dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa “Setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya meyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”. Berdasarkan pasal tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa kesalahan akibat perbuatan melawan hukum menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti kerugian akibat perbuatan tersebut. Selain itu dari ketentuan tersebut maka seseorang dapat dikatakan perbuatan melawan hukum apabila terpenuhi syarat-syarat atau unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perbuatan tersebut termasuk dalam perbuatan melawan hukum
2. Harus ada kesalahan
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Sementara itu wanprestasi diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara yakni “penggantian biaya, kerugian, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau lakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”. Dari ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa unsur wanprestasi yakni adanya sebuah perjanjian, ada pihak yang ingkar janji atau

---

<sup>73</sup> Sri Redjeki Slamet, Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi, *Lex Journalica* Vol.10, No.2, 2013, h. 107.

melanggar perjanjian, dinyatakan lalai namun tetap tidak melaksanakan isi perjanjian. Wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan dapat berupa sama sekali tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tetap tidak sebagaimana diperjanjikan, atau memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya serta melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.<sup>74</sup>

Bila dikaitkan dengan kasus keterlambatan pengiriman barang pada Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 disebutkan bahwa keterlambatan pengiriman barang disebabkan karena pelaksanaan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sehingga terlambat dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa perbuatan tersebut telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Sehubungan dengan itu maka kasus keterlambatan pengiriman barang pada Putusan No.175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 termasuk dalam wanprestasi.

Selanjutnya akan dianalisis terkait pertimbangan hukum terkait dengan ganti kerugian yang digunakan hakim dalam memutus perkara tersebut apakah telah sesuai. Pada amar putusan No.175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 hakim menolak permohonan kasasi dan menetapkan sanksi administrasi kepada PT.TIKI sebesar Rp.1.000.000 (satu juta rupiah) dan menghapuskan sanksi pidana denda yang mana sebelumnya pada Putusan Arbitrase BPSK Bekasi Nomor 011/BPSKBKS/2020 menjatuhkan sanksi administrasi sebesar Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dan pidana denda sebesar Rp.150.000.000 (seratus lima puluh juta) kepada PT.TIKI serta diperkuat Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks.

Sementara itu apabila melihat besaran sanksi administrasi yang sebelumnya sebesar Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah) pada Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks yang dijatuhkan kepada PT.TIKI menjadi Rp.1.000.000 (satu juta rupiah) pada tingkat kasasi sebagaimana pada amar Putusan Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 terdapat perbedaan yang begitu jauh terkait dengan besaran nominal ganti kerugian yang diputuskan oleh hakim. Pertimbangan hukum hakim dalam penentuan besaran ganti rugi dalam Putusan

---

<sup>74</sup> R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2005), h. 51.

Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 tidak memberikan rincian secara jelas sehingga menurut hemat penulis perlu diuraikan secara jelas agar diperoleh putusan yang adil bagi para pihak. Penentuan besaran ganti kerugian dalam perkara wanprestasi tidak diatur secara rinci dalam peraturan manapun, namun menurut Pasal 1243 KUHPerdara, penggantian kerugian dalam wanprestasi dapat dituntut berupa biaya (konsten), kerugian (shcalden), dan bunga (interssen). Bahwa yang dimaksud dengan penggantian kerugian yang dapat dituntut dalam wanprestasi bukan hanya biaya-biaya yang sungguh-sungguh telah dikeluarkan atau kerugian yang nyata-nyata diderita atau kerugian yang sungguh-sungguh menimpa benda atau objek si berpiutang, akan tetapi juga berupa kehilangan keuntungan, yaitu keuntungan yang didapat seandainya si berhutang tidak lalai.<sup>75</sup>

Dalam keterlambatan pengiriman barang sebagai akibat dari wanprestasi maka kerugian yang harus diganti meliputi kerugian yang dapat diduga bentuk dan jumlahnya. Dalam teori *adequated veroorzaking* bahwa suatu perbuatan atau peristiwa yang menjadi sebab dari suatu akibat adalah perbuatan atau peristiwa yang seimbang dengan akibat tersebut, seimbang disini didasarkan pada kepatutan dan kelayakan. Dalam teori *adequated veroorzaking* ini pelaku hanya bertanggung jawab atas kerugian yang selayaknya dapat dianggap sebagai akibat dari perbuatan itu.<sup>76</sup>

Hakim dalam menentukan besaran ganti rugi tidak lepas dari keyakinannya dan kebebasannya dalam menjatuhkan putusan. Komponen ganti rugi yang seharusnya ditentukan oleh hakim berdasarkan pasal 1243 KUHPer meliputi biaya, kerugian dan bunga. Biaya dalam hal ini meliputi segala bentuk pengeluaran atau ongkos-ongkos yang dikeluarkan oleh konsumen yaitu biaya ongkos kirim yang dibayarkan kepada PT.TIKI sebesar Rp.225.000,00 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah). Selanjutnya kerugian merupakan suatu kerugian yang nyata-nyata diderita oleh konsumen yaitu selisih biaya ongkos kirim dengan layanan pengiriman yang diterima sebesar Rp.112.000,00 (seratus dua belas ribu

<sup>75</sup> M Yahya Harahap, *Op.cit*, h. 42.

<sup>76</sup> Riedel Timothy, Olga A.P Dan Roy V.K, *Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Lex Privatum Vol.X, No.1, 2022, h. 243.

rupiah). Selanjutnya bunga merupakan hilangnya keuntungan yang diharapkan diperoleh konsumen jika tidak terjadi wanprestasi dalam hal ini bila barang kiriman tersebut tiba sesuai dengan estimasi waktu yang diperjanjikan. Menurut penulis, hakim dalam menjatuhkan sanksi administrasi sebesar Rp.1.000.000 (satu juta rupiah) pada Putusan Nomor 175K/Pdt.Sus-BPSK/2021 dinilai cukup layak dan adil dibandingkan dengan Putusan Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN.Bks yang menjatuhkan sanksi administrasi sebesar Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Akan tetapi, hakim dalam pertimbangan hukum nya tidak menguraikan secara rinci terkait penetapan besaran ganti kerugian dan dasar hukum yang digunakan. Menguraikan secara rinci terkait penetapan besaran ganti kerugian ini dilakukan agar seseorang yang mendapat kerugian tidak mendapatkan perhitungan secara berlebih atau mungkin kurang, sehingga orang tersebut telah merasa diposisikan sebagaimana mestinya seandainya perjanjian terlaksana.

Selanjutnya, hakim menyatakan bahwa sanksi pidana denda dihilangkan yang mana dalam pertimbangannya menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana dalam perkara sengketa konsumen sesuai dengan Pasal 35 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian RI. Menurut penulis, hakim dalam pertimbangannya telah salah dalam menerapkan pasal dan peraturan yang digunakan kabur karena tidak secara jelas merinci terkait dengan nomor serta tahun dikeluarkannya peraturan tersebut. Selain itu, menurut penulis bila merujuk pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK pada pasal yang notabene merupakan aturan turunan dari UUPK terkait dalam tugas dan wewenang BPSK pada Pasal 35 hanya terdiri dari (3) ayat dan tidak sampai dengan (4) ayat serta pada pasal tersebut hanya mengatur terkait dengan teknis persidangan secara arbitrase di BPSK. Hakim seharusnya dalam menerapkan pasal terkait penghapusan sanksi pidana denda yang mana bukan menjadi tugas dan kewenangan BPSK menggunakan Pasal 3 Huruf m Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang menjelaskan bahwa BPSK hanya

berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK.

Menurut penulis, hakim telah melakukan kesalahan dalam penulisan pasal pada bagian pertimbangan hukum. Kesalahan pengetikan atau dikenal dengan istilah *clerical eror* pada putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap adalah kesalahan yang sifatnya ringan atau berbentuk ketidaksengajaan dan tidak berkaitan dengan substansi pertimbangan hukum hakim dan kesalahan ini dapat diperbaiki oleh pengadilan, meskipun setelah hakim menjatuhkan putusan.<sup>77</sup> Adanya salah pengetikan memang sejatinya tidak memiliki akibat hukum, namun harus diperhatikan lebih jauh akibat hukum dari kesalahan pengetikan ini. Dalam hal kesalahan pengetikan bisa saja membuat suatu eksekusi gagal dilakukan karena terdapat kesalahan objek sitaan, maka seharusnya hakim harus teliti sebelum menjatuhkan putusan tersebut.

---

<sup>77</sup> Ghansham Anand dan Xavier Nugraha, *Exit Plan Terhadap Clerical Eror Pada Putusan Berkekuatan Hukum Tetap: Sebuah Upaya Preventif Terwujudnya Putusan Non-Executabe*, Media Iuris, Vol. 5, No. 2, 2022, h. 213.



## BAB 4 . PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada skripsi ini dapat ditarik kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI dapat dilakukan dengan dua cara yakni perlindungan hukum secara internal dan perlindungan hukum secara eksternal. Perlindungan hukum secara internal ini bersumber dari perjanjian baku yang dibuat oleh PT.TIKI bernama Pedoman dan Syarat Pengiriman atau PSP. Perlindungan hukum secara eksternal bersumber dari regulasi yang dibuat pemerintah dalam hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pemenuhan ganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT.TIKI dengan memberikan kesempatan kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang untuk mengajukan klaim ganti rugi dan tidak memberikan secara rinci besaran ganti rugi terkait dengan besaran yang akan diberikan bagi konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang.
3. *Ratio Decidendi* pada Putusan Nomor 175 K/ Pdt.Sus-BPSK/2021 terkait besaran sanksi administratif sebesar Rp.1.000.000.00-, (satu juta rupiah) dinilai cukup layak dan adil. Akan tetapi, hakim dalam pertimbangan hukum nya tidak menguraikan secara rinci terkait penetapan besaran ganti kerugian dan dasar hukum yang digunakan. Selain itu, dasar hukum yang digunakan dalam pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana denda dalam perkara sengketa konsumen kurang tepat seharusnya hakim menerapkan Pasal 3 Huruf m Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

#### 4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan permasalahan yang telah dibahas penulis pada skripsi ini yakni sebagai berikut:

1. Bagi PT. TIKI dalam menjalankan usahanya dalam melakukan layanan pengiriman barang kepada konsumen harus tepat waktu sesuai dengan perjanjian guna menghindari kerugian yang dialami konsumen.

Bagi pemerintah dalam membuat regulasi diharapkan dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan agar hak-haknya dilindungi secara utuh.

Bagi BPSK dalam mengadili sengketa konsumen harus mengadili sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya agar diperoleh putusan yang adil dan benar.

2. Bagi PT. TIKI perlunya diatur secara rinci terkait dengan besaran ganti rugi terkait dengan keterlambatan pengiriman barang dalam perjanjian baku antara PT. TIKI dengan konsumen serta evaluasi terkait dengan batas waktu klaim ganti rugi. Hal tersebut dilakukan dengan harapan supaya hak-hak konsumen terkait dengan ganti kerugian dapat lebih mudah didapatkan dan memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen.

3. Bagi Hakim dalam melakukan pertimbangan hukum terkait dengan penentuan besaran ganti kerugian seharusnya menguraikan secara rinci dan jelas beserta dasar hukum yang digunakan (ps wanprestasi) serta dalam hal penghapusan sanksi pidana denda hakim hendaknya secara teliti dalam menerapkan hukum agar tidak terjadi kekeliruan (ps salah, ps benar).

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Adonara, Firman Floranta. 2014. *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*. Bandung: Mandar Maju.
- Agustina, Rosa. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Program Pascasarjana, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.
- Amalia, Nanda. 2013. *Hukum Perikatan*. Aceh, Unimal Press.
- Atsal, Abdul dan Rani Apriani. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman: Deepublish.
- Dewi, Elia Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Efendi, A'an, Dyah Octorina Susanti, dan Rahmadi Indra Tektora. 2019. *Penelitian Hukum Doktrinal*. Yogyakarta: LaksBang Justitia.
- Fuady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Garner, Bryan A. 2009. *Black's Law Dictionary*. St. paul: West.
- Gunardo. 2014. *Geografi Transportasi*. Yogyakarta: Ombak.
- Hamzah, Andi. 2005. *Kamus Hukum*. Bogor: Ghalian Indonesia.
- Harahap, M Yahya. 2006. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Ibrahim, Johny. 2007. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Isnaeni, Mochammad. 2016. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya. Revka Petra Media.
- Mappiasse, Syarif. 2017. *Logika Hukum Pertimbangan Putusan Hakim*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Cipta Aditiya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya.
- Muhammad, Abdulkadir. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diedit Media.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Setiono. 2004. *Supremasi Hukum*. Surakarta: UNS.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidharta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Subekti, R. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Susanti, Dyah Ochtorina dan Aan'Efendi. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yahman. 2016. *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta: Prenada Media.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

#### **Jurnal dan Karya Ilmiah**

- Anand, Ghansham dan Xavier Nugraha, "Exit Plan Terhadap Clerical Error Pada Putusan Berkekuatan Hukum Tetap: Sebuah Upaya Preventif Terwujudnya Putusan Non-Executabe", *Media Iuris*, 5: 207-229, 2022.
- Bustomi, Abuyazid, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", *Jurnal Solusi* 2: 154-166, 2018.

- Fadhly, Fabian, "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat", *Jurnal Arena Hukum*, 6: 236-253, 2013.
- Fathanudien, Anthon," Pertanggungjawaban Terhadap Konsumen Atas Iklan-Iklan Yang Menyesatkan Di Era Globalisasi", *Jurnal Unifikasi* 2: 31-60, 2015.
- Kustan, Nunu, "Penentuan Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Transaksi E-Commerce Online", *Journal of Applied Bussiness and Economics*, 2: 308-314, 2016.
- M, I Gusti Agung R. D. dan I Made Sarjana, "Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar", *Kertha Semaya: Jorunal Imu Hukum*, 6: 1-14, 2019.
- Malohing, Yanti. "Kedudukan Perjanjian Baku Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak", *Lex Privatum*, 4: 5-11, 2017.
- Mamuya, Hosea Irlano dan Aminah Suradi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT.JNE di Semarang", *Diponegoro Law Review* 4: 1-10, 2015.
- Musyafah, A. A, H. W. Khasna, dan B. E. Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", *Law Reform* 2: 151-161, 2018.
- Anggoro, Yudo, et al. "Indonesian Logistics Preferences during COVID-19 Pandemic", *International Journal of Finance, Economics and Business*, 1: 265-274, 2022.
- Safitry, Putri Utami Dian, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan", *Jurnal Legislasi Indonesia* 4: 541-555, 2021.
- Samosir, Agustinus, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Hukum Legal Standing* 2: 133-142, 2018.
- Sinaga, Niru Anita dan Nurlely Darwis, "Wanprestasi dan Akibatnya dalam Pelaksanaan Perjanjian", *Jurnal Mitra Manajemen*, 7: 43-56, 2020.
- Slamet, Sri Redjeki, "Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi", *Lex Jurnalica* 10: 107-119, 2013.
- Subekti, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Jual Beli Rumah Deret Dengan Sistem Pre Project Selling Berdasarkan PPJB", *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan*, 4: 1-22, 2020.

Suprianto, Dedi, “Perlindungan Hukum Terhadap Penanaman Modal Dalam Negeri Dan Penanaman Modal Asing Dalam Bidang Usaha Pertanian Di Indonesia”, Skripsi, (Pekanbaru: Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2015).

Susilo, Wawan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat”, IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum 1: 41-50, 2015.

Timothy, Riedel, Olga A.P Dan Roy.V.K, “Kajian Terhadap Tanggung Gugat Karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, Lex Privatum 1: 240-248, 2022.

Tri Budhayanti, Christina, Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian di Indonesia, Jurnal Widya Sari, 10: 232-246, 2009.

#### **Internet**

*Bedanya Jasa Ekspedisi, Angkutan Umum, dan Freight Forwarding*, <https://hukumonline.com>, diakses pada 20 januari 2023.

*Kisah TIKI Kurir Yang Gerainya Menjamur Hingga Terjun Antar Makanan*, <https://finance.detik.com/wawancara-khusus/d-5747461/kisah-tiki-kurir-yang-gerainya-menjamur-hingga-terjun-antar-makanan>, diakses pada 15 november 2022.

<https://www.tiki.id/id/tentang-tiki>, diakses pada 12 Maret 2023

<https://www.tiki.id/id/produk-dan-layanan>, diakses pada tanggal 12 Maret 2023

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor



**PUTUSAN**  
Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

**DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA**  
**MAHKAMAH AGUNG**

memeriksa perkara perdata khusus sengketa konsumen pada tingkat kasasi  
memutus sebagai berikut dalam perkara antara:

**PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)**, yang diwakili oleh Ester Wiraseputra, Wakil Direktur Utama, berkedudukan di Jalan Raden Saleh Raya Nomor 2, Jakarta 10430, dalam hal ini memberi kuasa kepada Verry Sitorus, S.H., M.H., dan kawan-kawan, Para Advokat, berkantor di Gedung Kopi Lantai 1, Jalan R.P. Soeroso Nomor 20, Cikini, Menteng, Jakarta Pusat, 10330, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 25 September 2020;  
Pemohon Kasasi;

**L a w a n**

**ALVARENDRA ATAYA ANAS**, yang diwakili oleh Muhammad Anas, R.A., M.Si., (orang tua) berdasarkan Kartu Keluarga Nomor 3275050211180022, bertempat tinggal di Komplek Perum Bumi Bekasi, Jalan Siaga Nomor 192 RT.03/RW.006, Sepanjang Jaya, Rawa Lumbu, Bekasi;  
Termohon Kasasi;

Mahkamah Agung tersebut;

Membaca surat-surat yang bersangkutan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari putusan ini;

Menimbang, bahwa berdasarkan surat-surat yang bersangkutan, ternyata Pemohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan telah mengajukan permohonan keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 tanggal 9 Juli 2020 yang amarnya sebagai berikut:

1. Mengabulkan sebagian permohonan dari Penggugat;
2. Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan

*Halaman 1 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*



terhadap konsumen;

3. Menetapkan sanksi administratif terhadap Tergugat PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI sebesar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
4. Mewajibkan pidana denda sebesar Rp150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah) terhadap PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI;

Bahwa terhadap amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi tersebut, Pemohon Keberatan telah mengajukan permohonan keberatan didepan persidangan Pengadilan Negeri Bekasi yang pada pokoknya sebagai berikut:

Dalam Pokok Perkara:

1. Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Pemohon Keberatan tidak bersalah;
3. Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020;

Mengadili sendiri:

1. Menyatakan BPSK Kota Bekasi tidak memiliki kewenangan untuk mengadili perkara Nomor 011/BPSK-BKS/2020;
2. Menyatakan Termohon Keberatan (dahulu Pemohon Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bekasi) tidak memiliki *legal standing* untuk mengajukan permohonan sengketa konsumen di BPSK Kota Bekasi;
3. Menyatakan Majelis Arbiter BPSK Kota Bekasi salah menerapkan hukum dalam mengadili perkara Nomor 011/BPSK-BKS/2020;
4. Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 dan menyatakan putusan tersebut tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat;
5. Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang timbul atas perkara *a quo*;

Atau apabila Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bekasi yang memeriksa dan mengadili perkara ini berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Bahwa terhadap keberatan tersebut, Pengadilan Negeri Bekasi telah memberikan Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15

Halaman 2 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021





September 2020, yang amarnya sebagai berikut:

1. Menyatakan permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (selaku Pelaku Usaha/Tergugat) dalam perkara BPSK secara formil dapat diterima;
2. Menolak permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku Usaha) bertanggal 23 Juli 2020;
3. menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, bertanggal 9 Juli 2020;
4. Menghukum Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku Usaha) untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp378.000,00 (tiga ratus tujuh puluh delapan ribu rupiah);

Menimbang, bahwa Putusan Pengadilan Negeri Bekasi tersebut tersebut telah diucapkan dengan hadirnya kuasa Pemohon Keberatan pada tanggal 15 September 2020, kemudian terhadap putusan tersebut Pemohon Keberatan dengan perantaraan kuasanya berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 25 September 2020 mengajukan permohonan kasasi pada tanggal 28 September 2020, sebagaimana ternyata dari Akta Pernyataan Permohonan Kasasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., *juncto* Nomor 36/Akta.K/2020/PN.Bks., yang dibuat oleh Panitera Pengadilan Negeri Bekasi, permohonan tersebut diikuti dengan memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Batam pada tanggal 12 Oktober 2020;

Bahwa memori kasasi dari Pemohon Kasasi tersebut telah disampaikan kepada Termohon Kasasi pada tanggal 22 Oktober 2020, kemudian Termohon Kasasi mengajukan jawaban memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Bekasi pada tanggal 9 November 2020 yang pada pokoknya menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi;

Menimbang, bahwa permohonan kasasi *a quo* beserta keberatan-keberatannya telah diberitahukan kepada pihak lawan dengan saksama, diajukan dalam tenggang waktu dan dengan cara yang ditentukan dalam undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi tersebut secara formal

Halaman 3 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021



dapat diterima;

Menimbang, bahwa berdasarkan memori kasasi yang diterima tanggal 12 Oktober 2020 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari putusan ini, Pemohon Kasasi meminta agar:

1. Menerima dan mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Pemohon Kasasi tidak bersalah;

Mengadili sendiri:

1. Menerima dan mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi untuk seluruhnya;
2. Membatalkan Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tertanggal 15 September 2020 *juncto* Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/REG/BPSK-Bekasi/2020, tertanggal 9 Juli 2020;
3. Menyatakan Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tertanggal 15 September 2020 *juncto* Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/REG/BPSK-Bekasi/2020, tertanggal 9 Juli 2020 tidak memiliki kekuatan hukum mengikat kepada Pemohon Kasasi;
4. Menghukum Termohon Kasasi untuk membayar keseluruhan biaya yang timbul dalam perkara ini;

Atau

Apabila Yang Mulia Majelis Hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*) berdasarkan nilai-nilai keadilan, kelayakan dan kepatutan yang berlaku dalam masyarakat;

Menimbang, bahwa terhadap alasan-alasan tersebut Mahkamah Agung berpendapat:

Bahwa alasan-alasan kasasi tersebut tidak dapat dibenarkan, oleh karena setelah meneliti memori kasasi tanggal 12 Oktober 2020 dan kontra

Halaman 4 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021



memori kasasi tanggal 9 November 2020, dihubungkan dengan pertimbangan *Judex Facti* Pengadilan Negeri Bekasi tidak salah menerapkan hukum, dengan pertimbangan sebagai berikut:

- Bahwa yang dipermasalahkan dalam perkara ini adalah mengenai keterlambatan sampainya kiriman barang yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan/PT Citra Van Titipan Kilat kepada penerima barang/Termohon Keberatan/Muhammad Anas, RA., M.Si., (ayah dari Alvarendra Ataya Anas) disebabkan adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim yang tidak diketahui Termohon keberatan;
- Berdasarkan Pasal 1 angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor 350 Tahun 2001 menentukan bahwa:  
"Sengketa konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa";
- Bahwa Pemohon Keberatan/PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku Pelaku Usaha dibidang jasa yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang melakukan pengiriman barang sesuai pesanan dari pemesan, oleh karena itu Konsumen akhirnya adalah penerima barang kiriman yaitu Termohon Keberatan/Muhammad Anas, RA., M.Si., (ayah dari Alvarendra Ataya Anas);
- Dalam melakukan usaha jasanya ternyata Pemohon Keberatan telah mengakui menemukan kejanggalan atau pelanggaran yang dilakukan oleh eks staff counter Pemohon Keberatan (Sdri. Ernawati), yakni telah melanggar aturan dan ketentuan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) TIKI dengan cara mengubah jenis layanan prosuk yang semula ONS Resi Nomor: 03019738258 menjadi REG Resi Nomor: 0300197328281, mengganti berat kiriman yang semula 5 kg (lima kilogram) menjadi 4,2 kg (empat koma dua kilogram), dan mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp225.000,00 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp112.000,00 (seratus dua belas ribu rupiah), hal ini sesuai dengan Surat Pernyataan tertanggal 17 Januari

Halaman 5 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021



2020 yang dibuat oleh Erni Wati yang pada intinya mengakui perbuatannya telah melanggar peraturan perusahaan;

- Dengan demikian Pemohon keberatan selaku Pelaku Usaha yang melakukan usaha di bidang jasa pengiriman, yang dalam hal ini salah satu bidang kerjanya dijalankan oleh staffnya yang terbukti melakukan pelanggaran kerja, yang mengakibatkan Konsumen atau penerima barang kiriman terlambat menerima barangnya dan mengalami kerugian, maka Pemohon Keberatan selaku Pelaku Usaha bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut;
- Bahwa namun demikian Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020 tersebut perlu diperbaiki sepanjang besarnya sanksi administrasi menjadi Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) dan menghilangkan sanksi pidana denda, karena BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana dalam perkara sengketa konsumen (Pasal 35 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian RI);

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, ternyata bahwa Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020 dalam perkara ini tidak bertentangan dengan hukum dan/atau undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) tersebut, harus ditolak;

Menimbang, bahwa terlepas dari pertimbangan tersebut di atas, Mahkamah Agung berpendapat bahwa amar putusan Pengadilan Negeri Bekasi harus diperbaiki sepanjang mengenai besarnya sanksi administrasi menjadi Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) dan menghapus sanksi pidana denda yang dibebankan kepada Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa karena permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan ditolak, maka Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan harus dihukum untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi ini;

Memperhatikan, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

*Halaman 6 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*



Perlindungan Konsumen, Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Undang Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2009 serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan;

**MENGADILI:**

1. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi **PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)** tersebut;
2. Memperbaiki Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020, sehingga amar selengkapya sebagai berikut:
  - 1) Memperbaiki amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, tanggal 9 Juli 2020;
  - 2) Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk sebagian;
  - 3) Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen;
  - 4) Menetapkan sanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha (PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah);
  - 5) Menolak keberatan Pemohon Keberatan/Penggugat selain dan selebihnya;
3. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);

Demikianlah diputuskan dalam rapat musyawarah Majelis Hakim pada Mahkamah Agung pada hari Senin tanggal 22 Februari 2021 oleh H. Dr. H. Zahrul Rabain, S.H., M.H., Hakim Agung yang ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung sebagai Ketua Majelis, Dr. Rahmi Mulyati, S.H., M.H., dan Dr. Dwi Sugiarto, S.H., M.H., Hakim-hakim Agung masing-masing

*Halaman 7 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*



**Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia**  
putusan.mahkamahagung.go.id

sebagai Anggota, putusan tersebut diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari itu juga oleh Ketua Majelis dengan dihadiri oleh Para Hakim Anggota tersebut dan Susi Saptati, S.H., M.H., Panitera Pengganti tanpa dihadiri oleh para pihak.

Hakim-hakim Anggota,

Ketua Majelis,

Ttd/. Dr. H. Zahrul Rabain, S.H., M.H.

Ttd/. Dr. Rahmi Mulyati, S.H., M.H.

Ttd/. Dr. Dwi Sugiarto, S.H., M.H.

Panitera Pengganti,

Ttd/. Susi Saptati, S.H., M.H.

**Biaya-biaya Kasasi:**

1. Meterai.....	Rp 10.000,00
2. Redaksi.....	Rp 10.000,00
3. Administrasi kasasi.....	Rp480.000,00 +
Jumlah .....	Rp500.000,00

Untuk Salinan  
Mahkamah Agung R.I.  
a.n. Panitera  
Panitera Muda Perdata Khusus

**Dr. H. Haswandi, S.H., S.E., M.Hum., M.M.**  
**NIP. 19610402 198512 1 001**

*Halaman 8 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*