



SKRIPSI

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE YANG
MENERIMA KERUSAKAN BARANG DIAKIBATKAN OLEH
KELALAIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI JEMBER.”**

*LEGAL PROTECTION TO ONLINE CONSUMERS WHO RECIVED A
DEFECTIVE ITEM BY COMPARING THE NEGLIGENCE OF FREIGHT BY PT.
TIKI JEMBER*

OLEH:

**HANIEF RIZKI UTOMO
NIM. 120710101376**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE YANG
MENERIMA KERUSAKAN BARANG DIAKIBATKAN OLEH
KELALAIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI JEMBER.**

*LEGAL PROTECTION TO ONLINE CONSUMERS WHO RECIVED A
DEFECTIVE ITEM BY COMPARING THE NEGLIGENCE OF FREIGHT BY PT.
TIKI JEMBER*

OLEH:

**HANIEF RIZKI UTOMO
NIM. 120710101376**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

MOTTO

“Tidak ada rahasia untuk sukses, Ini adalah hasil sebuah persiapan, kerja keras, dan belajar dari kesalahan”¹

(Colin Powel)



¹ <https://bellafarantika.wordpress.com/2015/03/16/115/> diakses pada tanggal 30 September 2016
pkl 20.00 WIB

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Tri Budi Hartana dan Ibunda Rosmingsih yang tercinta yang senantiasa memberi motivasi dan juga doa yang tak pernah putus;
2. Adik tercinta yang selalu memotivasi dan juga memberikan semangat serta doa;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Bapak dan Ibu guru dari TK hingga Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya dengan penuh kesabaran



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE YANG
MENERIMA KERUSAKAN BARANG DIAKIBATKAN OLEH
KELALAIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI JEMBER.**

*LEGAL PROTECTION TO ONLINE CONSUMERS WHO RECIVED A
DEFECTIVE ITEM BY COMPARING THE NEGLIGENCE OF FREIGHT BY PT.
TIKI JEMBER*

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh:

HANIEF RIZKI UTOMO

NIM 120710101376

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE YANG
MENERIMA KERUSAKAN BARANG DIKIBATKAN OLEH
KELALAIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI JEMBER.**

*LEGAL PROTECTION TO ONLINE CONSUMERS WHO RECIVED A
DEFECTIVE ITEM BY COMPARING THE NEGLIGENCE OF FREIGHT BY PT.
TIKI JEMBER*

Oleh:

HANIEF RIZKI UTOMO

NIM 120710101376

Menyetujui

Pembimbing,



Prof. Dr. DOMINIKUS RATO, S.H., M.Si.

NIP. 195701051986031002

Pembantu Pembimbing,



EMI ZULAIKA, S.H., M.H.

NIP. 197703022000122001

Mengesahkan :

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

Dekan,



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.

NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Senin
Tanggal : 17
Bulan : Oktober
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,



Mardi Handono, S.H., MH
NIP. 196312011989021001

Sekretaris,



Pratiwi Puspitho Andini, S.H., MH.
NIP. 198210192006042001

Anggota Penguji,

Prof Dr Dominikus Rato, S.H., M.Si.
NIP. 195701051986031002



Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP. 19770302000122001



UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebaiknya. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Adapun judul skripsi ini adalah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online Yang Menerima Kerusakan Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Jember. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan semua pihak, untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si, selaku pembimbing dan Ketua Bagian Jurusan Hukum Perdata ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk, nasihat, dan dorongan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H.,M.H., selaku pembantu pembimbing penyusunan skripsi yang juga telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan petunjuk dan nasihat hingga terselesaikan skripsi ini;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Ketua Penguji;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H., selaku Sekretaris Penguji;
5. Dr. Nurul Ghufro S.H., M.,H., selaku Dekan Fakultas Hukum;
6. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.H., Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H., Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H.,M.H., selaku Penjabat Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, dan Pembantu Dekan III
7. Nuzulia Kumalasari, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik II penulis;
8. Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan;
9. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember;

10. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Tri Budi Hartana dan Ibu Roesmingsih yang telah membimbing dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta senantiasa mendoakan penulis selalu;
11. Kepada Adikku Aprilia Rofifah Isnaini Heradan telah memberikan dukungan moril dan materiil serta selalu memberikan semangat;
12. Dan penyemangatku, Galuh Tri Wulandari yang telah selalu memberi semangat setiap saat;
13. Sahabatku Ardika Kocun, A.K Sandi, Somad Yanuar, Bang Andik, VJ, Prima Deva, Fikri Bred, Dimas Arifianto, Mas Eko, Fuak, Yudi Melip, Rizal Fathoni, Mas Teguh, Ridwan, Eggi, Lintang Pertiwi dan teman-teman seluruh angkatan 2012 Fakultas Hukum yang telah menemani penulis dan menjadi keluarga kedua di Jember;
14. Untuk semuanya yang telah membantuku, mendukungku, Semoga Allah SWT selalu memberikan Rahmat-Nya, Amin.

Jember, 5 Oktober 2016



Hanief Rizki Utomo
NIM. 120710101376

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Hanief Rizki Utomo

NIM : 120710101376

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online Yang Menerima Kerusakan Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Jember. adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sebenarnya, dan belum pernah diajukan pada institusi apapun, serta bukan karya jiplakan, saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 Oktober 2016


METERAI TEMPEL
TO
B80A3AEF273420637
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Hanief Rizki Utomo
NIM. 120710101376

RINGKASAN

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi di bidang jasa pengiriman barang yang begitu cepat pada era perdagangan global, pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terutama dalam hal jasa angkutan pengiriman barang. Dalam hal ini PT. TIKI Jember. Dengan adanya perluasan ruang gerak arus barang dan jasa dari seluruh tanah air bahkan sampai ke luar negeri, seseorang tidak akan dapat memenuhi kebutuhannya atau mengusahakan seorang diri untuk memperlancar arus barang dan jasa. Alternatif lain yang diperlukan untuk memenuhi kelancaran arus barang dan jasa pengiriman tersebut berupa campur tangan pihak ketiga yaitu jasa pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat TIKI (Titipan Kilat) dalam melakukan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini, sangatlah berkembang. Terlebih lagi dengan meningkatnya bisnis *online shop* saat ini, yang memungkinkan seseorang untuk membeli barang melalui media internet, maka pihak online shop memerlukan jasa pengiriman untuk mengantarkan barang kepada konsumen. PT. TIKI memiliki beberapa bentuk jasa pengiriman barang, diantaranya adalah jasa penitipan barang atau lebih dikenal dengan sebutan TIKI.

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu di lindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayanis suatu barang kiriman. Akibatnya barang dari beberapa konsumen mengalami kerusakan dan juga kehilangan. Beberapa faktor lainnya adalah keterlambatan yang terjadi saat pengiriman. Penulis sangat tertarik dan menganggap perlu untuk meneliti dan membahas dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul; Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Online Yang Menerima Kerusakan Barang Diakibatkan Oleh Kelalaian Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Jember.

Penulis merumuskan 2 (dua) permasalahan yang kemudian akan dibahas dalam karya ilmiah ini, permasalahan tersebut merupakan perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember, bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak dan upaya penyelesaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember, terhadap barang konsumen online yang rusak.

Metode yang digunakan dalam membahas permasalahan dalam karya ilmiah ini adalah menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum Primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum yang kemudian dilanjutkan dengan analisis terhadap bahan hukum.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diberikan Penulis bahwa, perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terdiri dari 2 macam yaitu *Pertama*, perlindungan Hukum secara *preventif* artinya perlindungan hukum yang bersifat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa pengiriman barang yaitu PT. TIKI Jember yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 8 sampai dengan pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, perlindungan hukum secara *represif* artinya penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa pengangkutan dalam hal ini PT. TIKI Jember yang mengalami sengketa yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak merupakan Tanggungjawab pelaku usaha yaitu jasa pengiriman barang (PT. TIKI Jember) meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen online. Pelaku usaha yaitu PT. TIKI Jember sebagai jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengirim barang. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis dan setara nilainya. Prinsip-prinsip tanggungjawab sendiri merupakan hal yang paling penting dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat (konsumen online) yang menggunakan jasa pengirim barang yaitu PT. TIKI Jember agar hak-hak konsumen online ini tidak dilanggar atau di rugikan oleh PT. Tiki Jember sebagai jasa pengirim barang.

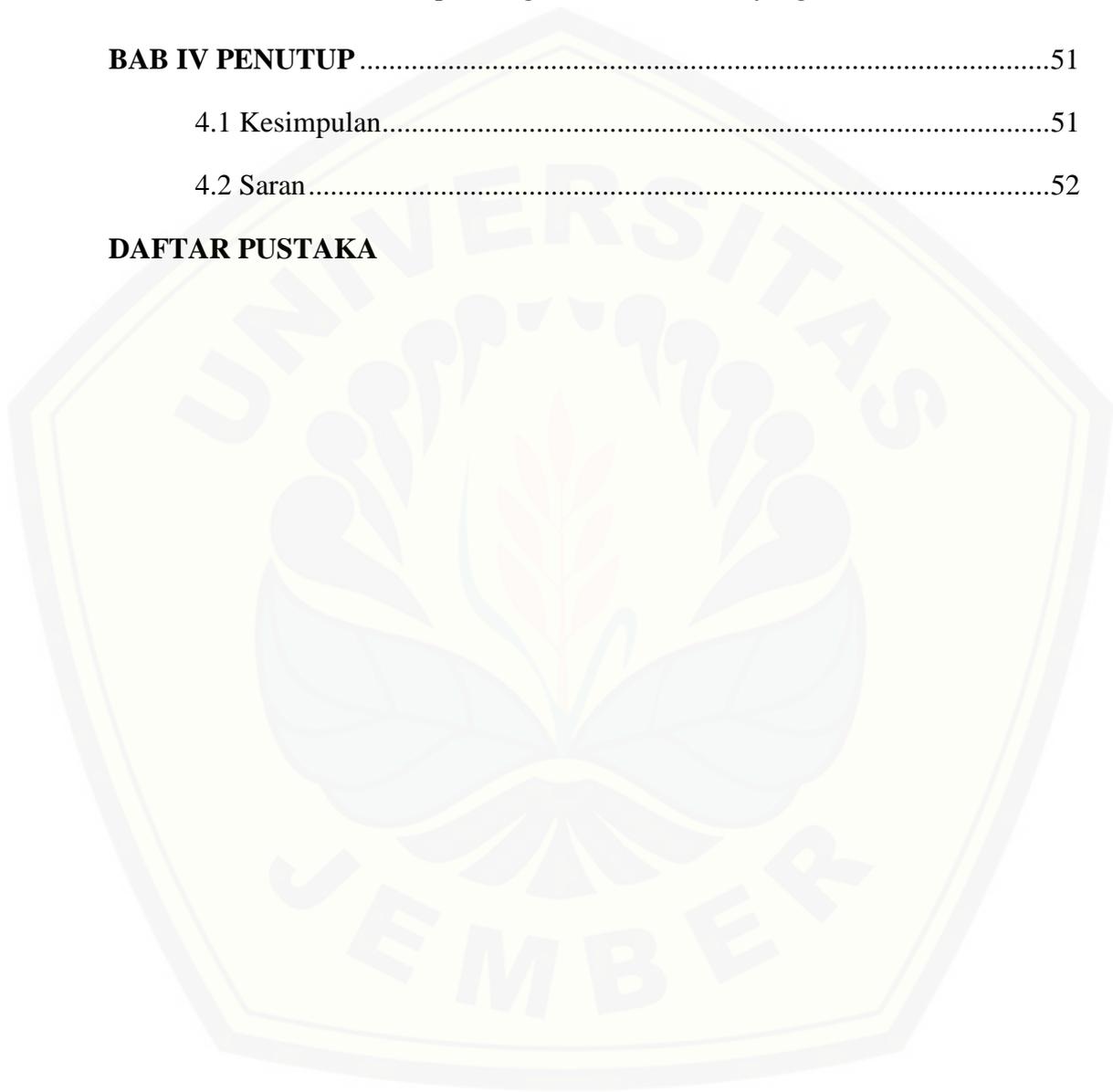
Upaya penyelesaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak adalah dapat di tempuh baik melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Hal ini telah diatur dalam UUPK pada pasal (Pasal 45 ayat (2) UUPK). Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar peradilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DEPAN	i
HALAMAN COVER DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	ix
HALAMAN PERNYATAAN	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Tipe Penelitian	5
1.4.2.1 Pendekatan Perundang – Undangan	6
1.4.2.2 Pendekatan Konseptual	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	7

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum.....	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum	11
2.2 Konsumen.....	12
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	12
2.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen	12
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen	14
2.3 Transaksi Online / E Commerce	15
2.3.1 Pengertian E Commerce	15
2.3.2 Manfaat E Commerce.....	16
2.4 Pelaku Usaha	12
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha	12
2.4.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.5 Kerusakan.....	15
2.5.1 Pengertian Kerusakan.....	21
2.5.2 Macam – Macam Kerusakan.....	21
2.6 Pengangkutan	22
2.6.1 Pengertian Pengangkutan	22
2.6.2 Perjanjian Pengangkutan	23
2.7 Jasa Pengiriman atau Ekspediter	23
2.7.1 Pengertian Ekspediter.....	23
BAB III PEMBAHASAN	26
3.1 Bentuk Perlindungan hukum terhadap konsumen online yang meneriama kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember.....	20

3.2. Bentuk tanggung jawab PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak	36
3.3. Upaya penyelesaian yang dilakukan jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember Terhadap barang konsumen online yang rusak	43
BAB IV PENUTUP	51
4.1 Kesimpulan.....	51
4.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan serta perkembangan ekonomi pada umumnya terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi maupun perdagangan. Permasalahan yang terjadi di negeri kita, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan konsumen di dalam bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang telah menghasilkan berbagai variasi barang atau jasa. Selain itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh berbagai bentuk kemajuan teknologi, komunikasi, dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa yang melintasi batas – batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan menjadi bervariasi baik berupa produksi luar negeri maupun produksi luar negeri.¹

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi di bidang jasa pengiriman barang yang begitu cepat pada era perdagangan global, pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terutama dalam hal jasa angkutan pengiriman barang. Dalam hal ini PT. TIKI Jember. Dengan adanya perluasan ruang gerak arus barang dan jasa dari seluruh tanah air bahkan sampai ke luar negeri, seseorang tidak akan dapat memenuhi kebutuhannya atau mengusahakan seorang diri untuk memperlancar arus barang dan jasa. Alternatif lain yang diperlukan untuk memenuhi kelancaran arus barang dan jasa pengiriman tersebut berupa campur tangan pihak ketiga yaitu jasa pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat TIKI (Titipan Kilat) dalam melakukan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam hal pelayanan jasa pengiriman saat ini, sangatlah berkembang. Terlebih lagi dengan meningkatnya bisnis *online shop* saat ini, yang memungkinkan seseorang untuk membeli barang melalui media internet, maka pihak online shop memerlukan jasa pengiriman untuk mengantarkan barang kepada konsumen. PT. TIKI memiliki beberapa bentuk jasa

¹Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta; Graha Ilmu), hlm 1.

pengiriman barang, diantaranya adalah jasa penitipan barang atau lebih dikenal dengan sebutan TIKI.

PT. Citra Van Titipan Kilat atau disebut PT. TIKI merupakan perusahaan jasa kurir yang berdiri sejak tahun 1970, sukses mewujudkan usaha yaitu dalam bidang logistik dan distribusi serta agen cargo. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang melalui PT. TIKI juga ditandai dengan semakin banyaknya cabang di seluruh Indonesia. Bentuk layanan yang ditawarkan oleh PT. TIKI pun beragam, tergantung jenis keperluan yang konsumen inginkan. Tarif dalam pengirimannya juga berbagai macam, Karena Tarif disesuaikan dengan lama atau waktu pengiriman. Dengan menggunakan layanan jasa pengiriman barang, banyak kemudahan yang diperoleh para pengguna jasa, Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen walaupun dengan jarak yang sangat jauh.

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu di lindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman. Akibatnya barang dari beberapa konsumen mengalami kerusakan dan juga kehilangan. Beberapa faktor lainnya adalah keterlambatan yang terjadi saat pengiriman.

Pihak perantara yang merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang telah mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna jasa pengiriman sebagai konsumen. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik *Standar Contract* atau Klausula Baku yang di tandatangani oleh kedua belah

pihak (*antara pelaku dan konsumen*).² Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasanya dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak.³ Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan dapat mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun sifatnya memojokkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen serta pertanggung jawaban pelaku usaha yang melakukan kelalaian dalam mengirim suatu barang melalui PT.TIKI dikaitkan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dilakukan penelitian terkait perlindungan hukum terhadap jasa pengiriman barang dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE YANG MENERIMA KERUSAKAN BARANG DI AKIBATKAN OLEH KELALAIAN JASA PENGIRIMAN BARANG PT. TIKI JEMBER”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember ?
2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak ?
3. Bagaimana upaya penyelesaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penelitian proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian.

² Gunawan, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta; Gramedia Pustaka Utama), hlm. 1.

³ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Medan: Kencana), hlm . 65.

Adapun tujuan dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2(dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember;
2. Untuk mengembangkan pengetahuan ilmu hukum yang diperoleh dari perkuliahan baik yang bersifat teoritis maupun praktik.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus yang ingin dicapai dalam penulisan proposal skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang yang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember, terhadap barang konsumen online yang rusak
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember, terhadap barang konsumen online yang rusak

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian mutlak diperlukan untuk penyusunan karya tulis yang bersifat ilmiah agar analisa terhadap objek studi dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar sehingga kesimpulan akhir yang di dapat mendekati kebenaran objektif dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah⁴. Terkait dengan itu, metode penelitian digunakan dalam penulisan sebuah karya ilmiah untuk mendapatkan suatu dalam mencari menemukan analisis dan mendapatkan

⁴ Muhammad Khamil Fairizal Hermawan, *Skripsi; Perbuatan penyewa yang tidak membayar sewa kantor* (Studi putusan nomor: 03/pdt.g/2008/pn.sng), Jember; Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember Tahun 2014, hlm 5

hasil yang maksimal. Metode Penelitian adalah faktor yang sangat penting dalam sebuah penulisan karya ilmiah dan harus di tulis secara rinci. Adapun metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum doktrinal atau yang lebih dikenal dengan penelitian hukum normatif yang disebut juga yuridis normatif (*legal research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang – undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan asas-asas hukum yang ada.⁵

1.4.2 Pendekatan Masalah

Dalam penelitian terdapat beberapa pendekatan. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang sedang di cari jawabannya.⁶ Dalam skripsi ini pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan Undang – undang (*state approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1.4.2.1 Pendekatan Perundang – Undangan

Pendekatan undang – undang (*statue approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang di tangani.⁷ Guna meneliti bentuk perlindungan hukum secara perdata terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang di akibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI, dan pertanggung jawaban jasa pengiriman barang terhadap barang konsumen online yang rusak serta upaya penyelesaian jasa pengiriman barang konsumen online, yang menerima barang yang rusak

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group,2011), hlm. 35.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Ibid*, hlm. 93.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Ibid*, hlm 94

1.4.2.2 Pendekatan Konseptual

Pendekatan konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal ini dilakukan karena memang belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi. Saat menggunakan pendekatan konseptual peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat dikemukakan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.⁸ Guna meneliti bentuk perlindungan hukum secara perdata terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang di akibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI, dan pertanggung jawaban jasa pengiriman barang terhadap barang konsumen online yang rusak serta upaya penyelesaian jasa pengiriman barang konsumen online, yang menerima barang yang rusak serta upaya penyelesaian jasa pengiriman barang konsumen online, yang menerima barang yang rusak.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan pedoman mencari pokok jawaban yang akan dicapai untuk memecahkan permasalahan sekaligus sebagai preskripsi yang diperlukan sebagai sumber penelitian. Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁹ Selain bahan-bahan hukum tersebut terdapat juga bahan non hukum. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang – undangan. Adapun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini terdiri atas :

1. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
2. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

⁸Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm 115

⁹Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Ibid*, hlm. 141.

3. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 ; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana, jurnal-jurnal hukum, artikel, website, buku-buku yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Penggunaan bahan non hukum dalam penelitian hukum adalah bersifat fakultatif. Penelitian hukum tidak harus menggunakan bahan non hukum, Penggunaan bahan non hukum hanya sekedar untuk memperkuat argumentasi peneliti mengenai isu hukum yang diketengahkan. Di samping itu, apabila dalam penelitian hukum digunakan bahan non hukum maka penggunaan bahan non hukum tidak boleh sangat dominan sehingga akan mengurangi makna penelitian sebagai penelitian hukum.¹⁰

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan oleh penulis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas dan agar dapat menganalisis bahan hukum yang telah diperoleh, maka penulis harus menggunakan beberapa langkah dalam penelitian hukum agar

¹⁰Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi, 2014, *op cit*, hlm 109.

menemukan hasil yang tepat untuk menjawab masalah yang ada. Langkah – Langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian hukum, yaitu sebagai berikut¹¹:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal – hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang dinilai mempunyai relevansi begitu pula dengan bahan – bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan – bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab ilmu hukum; dan
5. Memberikan preskripsi berdasar argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

Berdasarkan langkah – langkah tersebut diatas, maka pertama – tama penulis akan mengidentifikasi fakta – fakta hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen tanggung jawab hukum atas kelalaian pelaku usaha pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian konsumen. Kemudian mengumpulkan bahan – bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder yang mempunyai relevansi dengan perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember.

¹¹Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Ibid*, hlm. 171.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Kata hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal. Kata jamaknya adalah *alkas* yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi hukum. Dalam pengertian hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang dapat melakukan paksaan.¹²

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap – tiap warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karena itu negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.¹³

Ada beberapa pengertian tentang perlindungan hukum menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Menurut Philipus M Hadjon Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak – hak asasi manusia yang di miliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dan kesewenangan,¹⁴
- b. Menurut Satjipto Raharjo Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak – hak yang diberikan hukum.¹⁵
- c. Menurut Sudikno Mertokusumo, bahwa hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur dan instrumen perlindungan ini diarahkan pada satu tujuan yaitu menciptakan suasana hubungan hukum secara harmonis, seimbang damai dan adil.¹⁶

¹²R Soeroso, 1992, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 24.

¹³ <http://tesishukum.com/2014/04/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html> di akses pada tanggal 14 Maret 2016 pk 19.00 WIB

¹⁴ Philipus M.Hadjon. 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*,(Surabaya: Bina Ilmu), hlm.28.

¹⁵Satjipto Raharjo, 1993, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, (Jurnal Masalah Hukum)

¹⁶Sudikno Mertokusumo, 1993, *Mengenal Hukum (SuatuPengantar)*,(Yogyakarta, Library) hlm 38

- d. Menurut Fitzgerald¹⁷, dia menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan. Perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.

Terkait dengan uraian di atas, bahwa yang dimaksud dengan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan terhadap hak – hak subjek hukum (Konsumen) sebagai pengguna jasa pengiriman (agar tidak dilanggar dan atau harus dapat di penuhi oleh jasa pengiriman barang. Jadi, perlindungan hukum memberikan batasan terhadap hak seseorang (konsumen) terhadap hak – hak lain. Suatu perlindungan yang diberikan oleh hukum dapat berupa peraturan perundang – undangan atau aturan – aturan yang bersifat mengikat kepada setiap warga negara yang bertujuan memberikan perlindungan kepada hak-hak warga masyarakat dalam hal ini konsumen yang dilanggar.

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengordinasikan kepentingan – kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil – kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan – kepentingan tersebut. Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Hukum ditempatkan sebagai intuisi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

¹⁷Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, (Citra Aditya Bakti), hlm 53

Roscoe Pound¹⁸ menyebutkan bahwa :Hukum itu adalah keseimbangan kepentingan, bahwa : hukum itu adalah menata kepentingan – kepentingan yang ada dalam masyarakat. Kepentingan – kepentingan tersebut harus ditata sedemikian rupa agar tercapai keseimbangan yang proporsional. Perlindungan hukum pada akhirnya mewujudkan keseimbangan kepentingan dalam masyarakat.

Masyarakat dalam kehidupannya terdapat aneka macam hubungan antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan – kepentingan anggota masyarakat itu. Keanekaragaman hubungan tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan – aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar di dalam hubungan – hubungan tidak terjadi kekacauan. Dalam masyarakat.¹⁹ Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan manusia dalam bermasyarakat. Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan tertib dan teratur.

Perlindungan hukum merupan suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu hukum dapat memberikan suatu keadilan ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian kepada subjek hukum dalam hal ini konsumen pemakai jasa pengiriman barang. Jadi, perlindungan hukum adalah suatu pemberian hak kepada setiap orang dalam hal ini, konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian materiil.

2.2 Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Konsumen memiliki banyak definisi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup masing – masing, dalam bidang jasa, menggunakan istilah pengguna jasa

¹⁸Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, (Surabaya : Kita), hlm. 36

¹⁹C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Hukum dan Tata Negara Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka), hlm.40

Sebagai konsumen jasa, dalam kitab Undang – Undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.²⁰

Pengertian konsumen dalam text book On Consumer Law, konsumen adalah *one who purchases goods or service*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau pebisnis.²¹

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa:

“**Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

2.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat diperlukan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya adalah para konsumen karena didalam pergaulan hidup mereka sehari – hari masih sangat banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka merasa dirugikan oleh produsen karena produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal itulah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang menderita kerugian. Selanjutnya untuk dapat mengetahui tentang hukum perlindungan konsumen, berikut berbagai penjelasan menurut para ahli :²²

- a. Menurut Mochtar Kusumaatmadja definisi Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas – asas serta kaidah – kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat

²⁰ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Medan: Kencana), hlm.14.

²¹ Zulham, 2013, *Ibid*, hlm.15.

²² Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta; Graha Ilmu), hlm 3.

- b. Menurut Az. Nasution Hukum Perlindungan Konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Selain itu Az. Nasution juga berpendapat bahwa hukum Perlindungan Konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.
- c. Sedangkan menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen²³

Perlindungan hukum terhadap konsumen online adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk suatu perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen online sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha, dalam hal ini pelaku usaha tersebut yakni PT. Tiki Jember

2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum di dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

²³Eli Wuria Dewi, 2015. *Ibid*, hlm. 4.

- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Menurut Eli Wuria Dewi²⁴, Tujuan Perlindungan Konsumen itu,

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 bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Menurut Soeroso tujuan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman (perlindungan) kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus diwujudkan dan di implementasikan kepada masyarakat.²⁵ Berdasarkan uraian di atas, tujuan perlindungan konsumen adalah suatu hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat (konsumen online) dikarenakan dengan adanya perlindungan terhadap masyarakat dalam hal ini konsumen online akan mewujudkan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat.

²⁴ Eli Wuria Dewi, 2015, *Ibid*, hlm 13

²⁵ R. Soeroso, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Balai Pustaka), hlm. 40.

2.2.4 Hak Dan Kewajiban Konsumen

2.2.4.1 Hak Konsumen

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya memahami hak-hak konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Adapun hak konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut :

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

2.2.4.2 Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki hak yang dapat diberikan apabila kewajibannya sebagai konsumen telah terpenuhi, adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5 UUPK, yakni sebagai berikut :

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

Konsumen online harus melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak. Kewajiban konsumen dapat dijadikan patokan atau acuan untuk mengembangkan usaha maupun produksi barang dan/atau jasa oleh pelaku usaha agar mutu dari barang dan/jasa yang dihasilkan tersebut tetap terjaga. Dalam hal ini konsumen juga harus menjaga barang yang akan di kirim kepada jasa pengiriman barang agar nantinya ketika barang telah di kemas oleh pihak jasa pengiriman barang tersebut memiliki kondisi yang baik dan tidak cacat.

2.3 Transaksi Online / E Commerce

2.3.1 Pengertian E Commerce

Electronic Commerce (*E-Commerce*) atau disebut juga perdagangan elektronik adalah suatu perdagangan yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi, terutama internet. Menurut Julian Ding²⁶ E-Commerce adalah :

E-Commerce as it is also known is a commercial transaction between a vendor and purchaser or parties in similiar contractual relationship for the supply of goods, services or aquisition of "Right". This commercial transaction is executed or entered into electronic medium (or digital medium) where the physical presence of parties is not required.

E-Commerce berarti suatu rangkaian dinamika teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi dan pertukaran barang, jasa, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan uraian diatas, e-commerce merupakan suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak. Definisi yang dijelaskan di atas pada dasarnya memiliki kesamaan yang mencakup komponen transaksi (pembeli, penjual, jasa dan informasi), subyek dan obyek yang terlibat, serta media yang digunakan dalam hal

²⁶Burhanuddin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, hlm 125.

ini adalah media internet. Bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Sehingga pengertian jual beli melalui internet atau jual beli berbasis *electronic commerce* yaitu jual beli atau persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan dimana transaksi jual beli tersebut dilakukan melalui media elektronik yang terhubung dengan jaringan internet.

Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) dimana kehadiran para pihak secara fisik tidak diperlukan. Karena itu, berdasarkan pengertian tersebut, terdapat tiga unsur penting dalam e-commerce, yaitu:

1. Terjadinya transaksi antara dua pihak atau lebih.
2. Transaksi tersebut dilakukan melalui media elektronik
3. Bertujuan untuk memperdagangkan barang atau jasa

Terkait penjelasan di atas E-Commerce adalah dimana dalam situs internet menyediakan atau bisa melakukan transaksi dengan cara online atau dapat juga merupakan satu langkah belanja yang memakai media elektronik. Dengan menggunakan sistem komputer yang saling terhubung oleh jaringan internet, transaksi online dapat dilakukan dengan singkat. Dan biasanya pengunjung situs dapat melihat barang atau produk yang dijual dengan cara online 24 jam dan dapat melakukan correspondence dengan pihak penjual atau yang memiliki situs yang dilakukan melalui email.

2.3.2 Manfaat E-Commerce

2.3.2.1 Manfaat e-commerce bagi konsumen

Adapun manfaat E-Commerce bagi konsumen dalam perdagangan elektronik yang memberikan keuntungan kepada konsumen dan juga bisnis, adapun berbagai macam keuntungan sebagai berikut:²⁷

1. *Electronic commerce* memungkinkan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi lain selama 24 jam sehari sepanjang tahun dari hampir setiap lokasi.
2. *Electronic commerce* memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan, mereka bisa memilih berbagai produk dari banyak vendor.
3. *Electronic commerce* menyediakan produk-produk dan jasa yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat.
4. Dalam beberapa kasus, khususnya pada produk-produk yang digitized, EC menjadikan pengiriman menjadi sangat cepat.
5. Pelanggan bisa menerima informasi relevan secara detail dalam hitungan detik, bukan lagi hari atau minggu.
6. *Electronic commerce* memungkinkan partisipasi dalam pelelangan maya (*virtual auction*).
7. *Electronic commerce* memberi tempat bagi para pelanggan untuk berinteraksi dengan pelanggan lain di electronic community dan bertukar pikiran serta berbagai pengalaman.
8. *Electronic commerce* memudahkan persaingan, yang pada akhirnya akan menghasilkan diskon secara substansial.

Terkait penjelasan di atas, Manfaat E-Commerce bagi konsumen online adalah konsumen online dapat menghemat waktu mereka dalam berbelanja dikarenakan terdapat banyak kemudahan yang ditawarkan tanpa perlu mendatangi langsung toko tersebut. Konsumen online dapat dengan mudah membandingkan harga

²⁷Manunggal Haryo Wibisono, 2009, *E-COMMERCE*, (Yogyakarta; Tugas Ujian Tengah Semester Mata Kuliah E-Commerce Program Pendidikan S1 Sistem Informasi 2009 STMIK, AMIKOM,) hlm. 11

produk yang ingin dibeli. Berbeda di toko biasa, konsumen diharuskan untuk mengunjungi berbagai toko sekaligus. Dan dengan E-Commerce, konsumen online hanya perlu mencari toko online yang telah tersedia di dalam media internet.

2.3.2.2 Manfaat e-commerce bagi Pebisnis :

Adapun manfaat E-Commerce bagi pebisnis dari segi bisnis sendiri, perusahaan – perusahaan dapat menjangkau pelanggan di seluruh dunia. Oleh karena itu, dengan memperluas bisnis mereka, sama saja dengan meningkatkan keuntungan E- Commerce menawarkan pengurangan sejumlah biaya tambahan. Sebuah perusahaan yang melakukan bisnis di internet akan mengurangi biaya tambahan karena biaya tersebut tidak digunakan untuk gedung dan pelayanan pelanggan (*Customer Service*), jika dibandingkan dengan jenis bisnis tradisional.²⁸

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. pengertian pelaku usaha tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Undang – Undang tersebut menjelaskan bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku usaha atau yang dapat disebut sebagai pelaku usaha antara lain adalah pengusaha, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor atau penyalur dan sebagainya.²⁹

Pelaku Usaha dalam UUPK memiliki kewajiban untuk beritikad baik di dalam melakukan atau menjalankan kegiatan usahanya. Sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian

²⁸Awaludin Abid, 2012, *Karya Ilmiah tentang E-Bisnis Penggunaan E-Commerce Guna meningkatkan bisnis*, (Yogyakarta: STMIK AMIKOM), hlm 5

²⁹Eli Wuria Dewi, 2015, *Op Cit*, hlm. 57.

barang dan/atau jasa. Hal tersebut tentu saja disebabkan oleh karena kemungkinan akan terjadi kerugian bagi konsumen yang dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen adalah saat melakukan transaksi dengan produsen.³⁰ Dalam hal ini, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu cacat informasi yang akan sangat merugikan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dapat dikatakan sebagai pelaku usaha itu tidak hanya terbatas pada produsen yang memproduksi dan menghasilkan barang, melainkan seorang distributor, dan juga pedagang dapat juga disebut seorang pelaku usaha.

2.4.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

A. Hak Pelaku Usaha

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka dalam menjalankan usahanya.

Pelaku usaha sudah sepantasnya mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak ada pihak lain yang menderita kerugian akibat kelalaian dan itikad tidak baik yang sering mereka lakukan.³¹ Hak dan Kewajiban yang diamanatkan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut, bertujuan agar dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap produk – produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkan.

Untuk menciptakan suatu kenyamanan dan juga keseimbangan bagi pelaku usaha dan juga konsumen, pelaku usaha juga diberikan hak – hak yang dibebankan oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

³⁰Eli Wuria Dewi, 2015, *ibid*, hlm. 58.

³¹Eli Wuria Dewi, 2015 *Ibid*, hlm. 59.

Konsumen kepada pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 6 antara lain sebagai berikut³² :

- a. Hak Untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan 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/jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

B. Kewajiban Pelaku Usaha

Selain memiliki hak di dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana telah dijelaskan di atas, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban yang dibebankan oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha tersebut, merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan dalam menjalankan usahanya, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya.³³

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³²Winda Puspita Sari, 2009, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember) hlm. 19

³³Avav Tamara, 2011, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember) hlm. 20

- d. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan/ atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti-rugi dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai perjanjian.

2.5 Kerusakan

2.5.1 Pengertian Kerusakan

Kerusakan berawal dari kata rusak, yang mempunyai arti sebuah tidak utuh atau tidak baik lagi (W.J.S Poerwadarminta, 1976:841) Arti dari kerusakan itu sendiri adalah ketidak-mampuan suatu komponen untuk dapat berfungsi sebagaimana mestinya.³⁴

2.5.2 Macam Kerusakan Barang

Suatu barang mengalami kerusakan apabila barang tersebut tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik, terdapat 3 macam kerusakan barang yaitu.³⁵

1. Jika tidak dapat dioperasikan (dijalankan);
Suatu barang apabila tidak dapat dioperasikan (dijalankan), maka akan dikategorikan rusak dan tidak dapat berfungsi lagi
2. Masih dapat beroperasi, tetapi tidak berfungsi semestinya;
Suatu barang dikatakan rusak meskipun barang tersebut masih dapat beroperasi tetapi barang tersebut sudah tidak berfungsi sebagaimana mestinya

³⁴ Wisnu Junianto, 2012, *Tanggung Jawab Pihak Pengangkutan Barang Atas Kerusakan Barang Kiriman Pada PT Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bondowoso*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember) hlm. 19

³⁵ Wisnu Junianto, 2012, *Ibid*, hlm 20

3. Kerusakan Serius atau tidak aman untuk digunakan;
Suatu barang mengalami kerusakan yang sangat serius sehingga barang tersebut sudah tidak aman lagi untuk digunakan.

2.6 Pengangkutan

2.6.1 Pengertian Pengangkutan

Baik di dalam KUHPdata maupun KUHD (baik yang sudah di kodifikasikan maupun yang belum, yang berdasarkan atsa dan bertujuan untuk mengatur hubungan – hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang – barang dan atau orang – orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan – perikatan yang lahir dan perjanjian – perjanjian tertentu, termasuk didalamnya perjanjian – perjanjian untuk memberikan perantaraaan mendapatkan ekspedisi.³⁶

Kegiatan transportasi ialah memindahkan barang (*commudity of goods*) dan penumpang dari satu tempat (*origin* atau *port of call*) ke tempat lain atau *part of destination*, maka dengan demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan yang bermanfaat untuk pemindahan/pengiriman barang-barangnya. Dengan adanya jasa produksi yang diperlukan oleh masyarakat dalam memindahkan atau mengirimkan barang-barang ke tempat lain, maka memenuhi pokok yang menimbulkan *plase utility* dan *time utility* yang sangat bermanfaat.³⁷

- a. *Plase utility* : Kegunaan angkutan berada di suatu tempat menimbulkan nilai dari suatu barang tertentu karena dapat dipindahkan, dimana barang yang berlebihan kurang diperlukan di suatu tempat, barang itu sangat dibutuhkan di tempat lain karena langka. Dengan perkataan lain, bahwa di daerah barang yang dihasilkan dalam jumlah yang berlebihan nilainya akan turun, dibandingkan jika suatu tempat barang tersebut sangat sukar didapatnya.

³⁶Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono,1990,1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, (Jakarta: Rinka Cipta), hlm. 5.

³⁷Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, (Jakarta: Rineka Cipta). hlm. 1.

- b. *Time utility* : sebab karena barang – barang dapat diangkut atau dikirim dari satu tempat ke tempat lain atau diangkut ke tempat tertentu dimana benda atau barang sangat dibutuhkan menurut keadaan, waktu dan kebutuhan. Terkait dengan uraian diatas, pengangkut dalam hal ini TIKI memegang peranan penting dalam mewujudkan ekonomi dan perdagangan sebagai sarana pokok penunjang yang menimbulkan eksternal ekonomi di sektor-sektor perdagangan industri dan pertanian.

2.6.2 Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan ini, adalah *consensuil (timbang balik)* pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dari dan tempat tujuan tertentu, dan pengirim barang (*pemberi order*) membayar biaya/ongkos angkutan sebagaimana yang disetujui bersama, disini dapat anda lihat kedua belah pihak memiliki kewajiban yang harus ditunaikan³⁸:

1. Pihak Pengangkut : mempunyai kewajiban untuk mengangkut barang ataupun orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan selamat.
2. Pihak pengirim (pemakai jasa angkutan) : berkewajiban menyerahkan ongkos yang disepakati serta menyerahkan barang yang dikirim pada alamat tujuan yang jelas.
3. Kedudukan pihak penerima barang karena sesuatu perjanjian untuk berbuat sesuatu bagi penerima barang apakah barang itu diterimanya sebagai suatu hadiah (Pasal 1317 KUHPerdara).

Dalam hal ini, perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dengan selamat dalam arti barang atau penumpang tersebut tidak cacat yang disebabkan oleh berbagai kemungkinan dan kejadian. dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

³⁸ Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Ibid*, hlm 67

2.7 Ekspediter

2.7.1 Pengertian Ekspediter

Pada perjanjian pengangkutan, baik menutupnya, maupun melaksanakan, kebanyakan kalinya diserahkan kepada orang lain, yang ahli di bidang yang bersangkutan,³⁹ Orang yang ahli di bidang tersebut adalah ekspediter, Pasal 86 KUHD menyatakan, ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang yang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang – barang dagangan dan lainnya, melalui daratan dan perairanpun. Ia diwajibkan untuk membuat catatan – catatan dalam sebuah register harian berturut – turut tentang macam dan jumlah barang – barang dagangan dan lainnya yang harus diangkut, sepertipun tentang harganya, manakala yang belakangan ini dianggap perlu. Hubungan antara pengirim dan ekspediter muncul ketika pengirim menandatangani surat angkutan.

Pasal 90 KUHD menyatakan bahwa, surat angkutan merupakan persetujuan antara pengirim atau ekspediter pada pihak satu dan pengangkutan atau juragan perahu pada pihak lain dan surat itu memuat selain apa yang kiranya telah disetujui oleh kedua belah pihak, misalnya mengenai waktu pengangkutan telah harus selesai dikerjakannya dan mengenai penggantian ganti rugi dalam hal keterlambatan, memuat juga :

1. Nama dan berat atau ukuran barang – barang yang diangkut, begitupun merek-merek dan bilangannya;
2. Nama orang pada siapa barang – barang yang dikirimnya;
3. Nama dan tempat sipengangkut atau juragan perahu;
4. Jumlah upah pengangkutan;
5. Tanggal;
6. Tanda tangan sipengirim ekspediter;

³⁹ Purwosutjipto, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Djambatan) hlm 12

Ekspediter harus membukukan surat angkutan dalam register harinya. Adapun pendapat dari beberapa Sarjana Hukum mengenai pengertian ekspediter diantaranya :

a. Menurut Soegijatna Tjakranegara

Ekspediter adalah orang yang berusaha untuk menyediakan / jasa usaha pengangkutan dan pengiriman barang. Pengangkutan disini digambarkan bukan orang yang sama tetapi berlainan. Tetapi dalam praktek bila ekspediter menyelenggarakan travel perjanjian, sehingga dalam perusahaan akan terdapat bagian pengangkutan dan bagian mencarikan muatan barang, sehingga dalam perusahaan itu menyediakan muatan dan traffic muatan.⁴⁰

b. Menurut Purwosutjipto

Bila ada seseorang perantara yang bersedia untuk mencarikan pengangkut yang baik, baik seseorang pengirim itu namanya "ekspediter". Mengenai ekspediter ini diatur dalam KUHD, Buku I, BAB V, Bagian II, Pasal 89 sampai dengan 90. Pasal 86 ayat (1) KUHD berbunyi: "*De expeditieur is iemand, die zich met het doen verveoren van koopmanschappen en gorderen te land of te water bezig houdt.*" (Ekspediter adalah orang, yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang – barang dagangan dan barang – barang lainnya melalui daratan atau perairan). Di sini jelas bahwa ekspediter menurut undang–undang hanya seorang perantara yang bersedia mencarikan pengangkut bagi pengirim dan tidak mengangkut sendiri barang-barang yang telah diserahkan kepadanya itu⁴¹

Jadi dalam hal ini, ekspediter merupakan subjek hukum pengangkutan karena memiliki hubungan erat dengan pengirim, pengangkut, serta penerima barang. Hal itu didasari dengan adanya suatu perjanjian pengangkut yang dibuat antara ekspediter dengan pengangkut. Sehingga mengakibatkan ekspediter berfungsi sebagai perantara yang mewakili pengirim terhadap pihak pengangkut. Dan untuk itu, ekspediter dapat bertindak atas nama pengirim. Sebagai wakil pengirim dan penerima, ekspediter bertugas mengurus berbagai macam dokumen

⁴⁰ Soegijatna Tjakranegara, Op Cit, hlm 72

⁴¹ Purwosutjipto, Op Cit, hlm 12

dan formalitas yang berlaku guna memasukkan dan mengeluarkan barang dari alat angkut seperti pelabuhan stasiun, maupun bandara



BAB III PEMBAHASAN

3.1 Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen online yang menerima kerusakan barang diakibatkan oleh kelalaian jasa pengiriman barang PT. TIKI Jember

Setiap orang, pada satu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersamaan dengan orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk tertentu. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen (pelaku usaha). Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat ditimbulkan sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁴²

Kondisi Konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak – hak konsumen dapat di tegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha. Karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya pelaku usaha yang menjadi lemah. Di samping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen tersebut⁴³.

⁴² Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip – prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers), hlm 1

⁴³ Ahmadi Miru, 2013, *op.cit.*, hlm. 4

Pada saat ini banyak berkembang perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan ini tidak hanya perusahaan milik negara, akan tetapi juga perusahaan yang dimiliki Swasta. Keberadaan perusahaan swasta ini dimaksudkan untuk lebih mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman barang. Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD, perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Dalam Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.

Pasal 87 KUHD menetapkan tanggung jawab ekspediter. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman dengan sebaik-baik mungkin agar barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.

Semakin meningkatnya bisnis pengiriman barang secara *online* pada era perdagangan global saat ini, turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Transaksi online merupakan suatu transaksi yang dilakukan dengan menggunakan mesin atau perangkat lunak dan keras komputer. Karena menggunakan mesin maka transaksi ini dapat berjalan selama 24 jam tanpa berhenti.⁴⁴

Dengan adanya bisnis jasa pengiriman barang secara online saat ini, banyak kemudahan yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha online antara lain jika konsumen ingin melakukan transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa perlu mendatangi toko tersebut. Dan untuk melancarkan suatu transaksi agar barang yang di inginkan dapat sampai tujuan dengan selamat, dibutuhkan jasa pengiriman atau ekspedisi. Namun hanya sedikit yang mampu meraup market share di dalam bisnis ini beberapa diantaranya adalah PT. Pos Indonesia, JNE,

⁴⁴Jonathan Sarwono dan Tutti Martadiredja, *Teori E-Commerce; Kunci Sukses Perdagangan di Internet*, (Yogyakarta: Gava Media), hlm. 83

TIKI. Dari sekian jasa pengiriman tersebut TIKI sudah sangat terkenal di mindset para pelaku bisnis Online Indonesia.

PT. TIKI telah menjadi tulang punggung lalu lintas barang dagangan antar penjual dan pembeli, karena itulah banyak juga pihak yang merasa diuntungkan namun tidak sedikit juga yang dirugikan. Titipan Kilat atau biasa dikenal dengan TIKI merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Jakarta. Titipan Kilat adalah perusahaan pengiriman terbesar di Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 26 November 1990 dan perusahaan ini sendiri merupakan perusahaan pengiriman Internasional. Beberapa unit kegiatan yang dilakukan oleh PT. TIKI antara lain adalah urusan kepabeanan, impor barang, dokumen, serta pengantaran. Tak hanya melayani pangsa pasar domestik saja, PT. TIKI juga melayani urusan pengantaran barang dan dokumen dari luar negeri untuk masuk ke Indonesia.

Dalam pasar domestik, PT. TIKI mampu mendapatkan keuntungan dalam kerasnya persaingan yang terjadi. Dengan itu, TIKI mampu mengembangkan layanan logistik dan distribusi. Namun sayangnya dalam perjalanannya PT. TIKI yang sudah banyak dikenal banyak orang di dalam negeri ini, terkadang membuat kesalahan yang dapat merugikan para konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut mulai kehilangan hingga kerusakan dan keterlambatan dalam pengiriman barangnya baik kesalahan dari pihak TIKI ataupun kurir yang mengantarkan barang. Hal tersebut melanggar isi suatu perjanjian pengiriman barang antara pihak PT. TIKI dan juga konsumen yang disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut.

Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dan konsumen di dasarkan pada pasal 1313 KUHPdata tentang perjanjian. Menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dilakukan oleh para pihak sesuai kehendak masing – masing baik dari segi bentuk, maupun isinya, hal ini

merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi para pembuatnya, namun demikian sebebapapun seseorang membuat perjanjian tetap harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum.

Pasal 1320 KUHPerdara mengatur bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari :

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

Pada saat ini banyak suatu perjanjian yang tidak memenuhi syarat perjanjian secara keseluruhan. Dan biasanya pada perusahaan jasa pengiriman barang, perjanjian yang biasa digunakan adalah perjanjian baku atau biasa disebut (*standart contract*). Tujuan dibuatnya perjanjian standart untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Adanya pengaturan mengenai pembatasan klausa baku sangat memberikan manfaat bagi konsumen. Konsumen selaku pihak yang lemah karena tidak turut merumuskan isi perjanjian sudah seharusnya dilindungi dengan peraturan klausa baku tersebut. Klausa baku pada perjanjian pengiriman barang telah dipersiapkan oleh perusahaan pengiriman barang, yang pada umumnya tercantum dalam bukti pengiriman (resi) barang yang ditandatangani oleh pengirim, yang memuat syarat dan ketentuan pengiriman barang serta ketentuan ganti kerugian. Klausa baku pada perjanjian pengiriman barang memuat mengenai syarat dan pedoman pengiriman barang serta ganti rugi. Mariam Darus Badruzaman lalu mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan di tuangkan dalam bentuk formulir.⁴⁵

⁴⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm, 139.

Pengertian klausa baku terdapat dalam Pasal 1 butir 10 UUPK yang menyatakan bahwa :

“Klausa Baku adalah setiap aturan atau ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Sutan Remi Sjahdeni mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul – klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan.⁴⁶

Di satu sisi, bentuk perjanjian seperti ini sangat menguntungkan, jika dilihat dari beberapa banyak waktu, tenaga dan biaya yang dapat dihemat. Akan tetapi, di sisi lain, bentuk perjanjian seperti ini tentu saja menempatkan pihak yang tidak ikut membuat klausul – klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak yang baik langsung maupun tidak sebagai pihak yang dirugikan, yakni di satu sisi ia sebagai salah satu pihak dalam perjanjian itu memiliki hak untuk memperoleh kedudukan seimbang dalam menjalankan perjanjian tersebut, di sisi lain ia harus menurut terhadap isi perjanjian yang disodorkan kepadanya.⁴⁷

Perjanjian jasa pengiriman barang merupakan perjanjian yang mencantumkan klausa baku, yaitu adanya ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha. Terkait dengan pencantuman klausa baku oleh pelaku usaha, UUPK mencoba memberikan perlindungan dengan memberikan batasan mengenai klausa baku, sebagaimana termuat dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausa baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

⁴⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, Op Cit, hlm, 139

⁴⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, Op Cit.

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausa baku pada dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasayang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran.
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan yang letak atau bentuknya sulit untuk terlihat, atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausa baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausa baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dari ketentuan pasal tersebut, larangan penggunaan klausa baku dikaitkan dengan dua hal, yaitu isi/materi dan bentuk penulisannya. Dari segi materinya, pada pada saat pembuatan klausa baku dilarang memuat ketentuan yang tidak adil, sehingga hanya menguntungkan satu pihak dan dan merugikan pihak yang lainnya. Sedangkan dari segi penulisannya, klausula itu harus dinyatakan secara tegas sehingga dapat dipahami oleh konsumen.

Disamping itu, undang – undang tersebut juga mewajibkan pelaku untuk mengikuti ketentuan yang berlaku dalam menyusun klausa baku. Apabila dalam kenyataannya pelaku usaha menyalahi ketentuan yang berlaku, maka klausa baku dinyatakan batal demi hukum. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha agar tidak mengalami kerugian.

Karena di dalam Pasal 4 UUPK menyatakan hak – hak konsumen yaitu sebagai berikut:

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

Jika semua hak – hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan secara mendasar), akan diperoleh urutan sebagaimana berikut:⁴⁸

a. Hak Konsumen Mendapatkan Keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh

⁴⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, Op Cit, hlm, 33

membahayakan jika di konsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

b. Hak Untuk Mendapatkan Informasi Yang Benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (*barang*).

c. Hak Untuk Didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

d. Hak Untuk Memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Apabila ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

e. Hak Untuk Mendapat Produk Barang dan/atau Jasa Sesuai Dengan Nilai Tukar Yang Diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kualitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

f. Hak Untuk Mendapatkan Ganti Kerugian

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti rugi yang pantas. Jenis ganti rugi itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas kesepakatan masing – masing.

g. Hak Untuk Mendapatkan Penyelesaian Hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha (produsen/penyalur produk) untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggung jawaban hukum dari pihak yang di pandang merugikan karena mengkonsumsi produk itu.

h. Hak Untuk Dilindungi Dari Akibat Negatif Persaingan Curang

Persaingan curang atau dalam UU no 5 Tahun 1999 disebut dengan “persaingan usaha tidak sehat” dapat terjadi jika seseorang pengusaha berusaha menarik langganan atau klien pengusaha lain untuk memajukan usahanya atau memperluas penjualan dengan itikad baik dan kejujuran dalam pergaulan ekonomi.

i. Hak Untuk Mendapatkan Pendidikan Konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak – haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat di mungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak – hak dirinya dan orang lain. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu

harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, Pasal 4 huruf h menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak.⁴⁹ Perlindungan yang diberikan selain adanya perlindungan hukum preventif juga adanya perlindungan hukum represif yang mana pada hal ini perlindungan yang diberikan setelah adanya sengketa yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen pengiriman barang secara *online* terdiri dari 2 macam yaitu *Pertama*, perlindungan Hukum secara *preventif* artinya perlindungan hukum yang bersifat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa pengiriman barang yaitu PT. TIKI Jember yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, perlindungan hukum secara *represif* artinya penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa angkutan dalam hal ini PT. TIKI Jember yang mengalami sengketa yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm. 37

3.2 Bentuk tanggung jawab PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak

Di era perdagangan global, kebutuhan yang tak kalah penting pada saat ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Terlebih lagi minat konsumen dalam hal bisnis online semakin meningkat. Karena banyak kemudahan yang ditawarkan oleh jasa online shop kepada konsumen, dan konsumen tidak perlu lagi repot – repot mendatangi toko tersebut. Untuk melancarkan transaksi tersebut, diperlukan pihak lain yaitu jasa pengiriman. Akan tetapi pada kenyataannya dalam proses pengiriman tidaklah selalu berjalan lancar. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman. Bila konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha harus berani menanggung resiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Karena pada dasarnya tanggung jawab pelaku usaha dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu, dan dapat diartikan sebagai keadaan di mana seseorang wajib menanggung segala akibat perbuatannya.⁵⁰ Tanggungjawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.⁵¹

⁵⁰Eli Wuria Dewi, 2015, *Op Cit*, hlm. 66.

⁵¹Komariah, 2001, *Hukum Perdata*. (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang), hlm,

Kewajiban pengangkut ialah menyelenggarakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan sampai tempat tujuan dengan selamat, bila tidak selamat menjadi tanggung jawab pengangkut. Bila penyelenggaraan pengangkutan tidak selamat akan terjadi dua hal, yaitu barangnya sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya barang tidak ada mungkin disebabkan karena terbakar, tenggelam, dicuri, dibuang, dll. Barang rusak sebagian atau seluruhnya meskipun barangnya ada, tetapi tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kalau barang muatan tidak ada atau ada, tetapi rusak menjadi tanggung jawab pengangkut; artinya pengangkut harus membayar ganti kerugian terhadap barang yang rusak atau musnah tersebut. Kecuali kalau kerugian tersebut timbul dari 4 macam sebab, antara lain⁵² ;

- a. Keadaan memaksa atau (*overmacht* atau *force majeure*);
- b. Cacat pada barang itu sendiri;
- c. Kesalahan atau kelalaian si pengirim atau ekspediter (pasal 91 KUHD);
- d. Keterlambatan datangnya barang di tempat tujuan, yang disebabkan karena keadaan memaksa (pasal 92 KUHD); dalam hal ini barang tidak rusak atau musnah

Masalah yang biasa timbul dan menjadi kendala adalah karena keteledoran para pegawai dalam melakukan penataan barang yang akan dikirim, akibat kurang hati – hatinya para pegawai PT. TIKI dalam melakukan penataan, menyebabkan paket barang hilang atau rusak. Dalam hal ini konsumen jelas merasa dirugikan akibat insiden tersebut. Selain itu dalam melakukan pengiriman barang, tidak jarang juga terjadi keterlambatan bahkan salah alamat dalam pengiriman paket, oleh karenanya dalam pelaksanaan pengiriman barang, tidak selamanya berjalan mulus.

Apabila konsumen pengguna mengalami suatu kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan pihak konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen diatur dalam pasal 7 UUPK yaitu sebagai berikut:

Kewajiban pelaku usaha adalah :

⁵²Purwosucipto, 1995, *Op Cit*, hlm 34.

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang 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.

Tanggungjawab berkaitan erat dengan suatu perikatan yakni adanya pihak-pihak yang mengikatkan diri untuk melaksanakan perjanjian. Masing-masing pihak memiliki tanggungjawab terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan. Saat kewajiban tersebut tidak dilaksanakan, maka tidak terdapat suatu tanggungjawab, sehingga menimbulkan suatu kerugian.⁵³

Untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi beberapa unsur antara lain adalah adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kerugian, dan juga adanya kesalahan. Bentuk Tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK terdapat dalam Pasal 19 antara lain:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku;

⁵³ Dian Karnila Wulandari, 2014 Skripsi ; Tanggungjawab hukum atas perbuatan badan yang Mengakibatkan kerugian pada diri pasien, Program Studi Ilmu Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Jember (UNEJ), hlm 13.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

Berdasarkan uraian diatas, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai tanggungjawab pelaku usaha yaitu jasa pengiriman barang (PT. TIKI Jember) atas kerugian yang dialami oleh konsumen online, UUPK ini merupakan dasar obagi konsumen online untuk menuntut hak-haknya yng telah dilanggar oleh PT. TIKI Jember.

Tanggungjawab pelaku usaha yaitu jasa pengiriman barang (PT. TIKI Jember) meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen online. Pelaku usaha yaitu PT. TIKI Jember sebagai jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengirim barang. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis dan setara nilainya. Prinsip-prinsip tanggungjawab sendiri merupakan hal yang paling penting dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat (konsumen online) yang menggunakan jasa pengirim barang yaitu PT. TIKI Jember agar hak-hak konsumen online ini tidak dilanggar atau di rugikan oleh PT. Tiki Jember sebagai jasa pengirim barang.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kesalahan;
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption based on fault*);
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);

e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).⁵⁴

Adapun penjelasan mengenai prinsip – prinsip tanggung jawab hukum yaitu⁵⁵:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kelasalahan (*fault liability*) atau *liability based of fault* adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

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

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

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

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal – hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.

⁵⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, Op.Cit, hlm ,92

⁵⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, Op.Cit,

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikannya, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

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

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (*konsumen*) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawaban.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian – pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut R.C Hoerber et.al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena (1) konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks; (2) diasumsikan

pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu – waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya; (3) asas ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati – hati.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya dalam perjanjian pengiriman barang, barang yang akan dikirimkan itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti rugi sebesar sepuluh kali harga barang yang rusak tersebut. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang – undangan.

Pembuktian inilah yang nantinya akan terlihat kelemahannya, ketika menggunakan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen online sebagai pengguna jasa pengiriman barang yaitu PT. TIKI Jember sebagai dasar untuk menuntut pertanggungjawaban atau ganti kerugian dari pelaku usaha (PT. TIKI Jember). Hal ini dikarenakan konsumen online sebagai pelanggan tidak selalu mudah atau mampu membuktikan letak kesalahan pelaku usaha (PT. TIKI Jember yang telah menimbulkan kerugian itu, dan kemudian membuktikan hubungan klausul antara kesalahan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen online.

3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Jasa Pengiriman PT. TIKI Jember terhadap barang konsumen online yang rusak.

Seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga terciptanya hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing – masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk dan jumlah kerugian yang dialami.⁵⁶

Banyak konsumen yang sadar mengenai kedudukan konsumen sebagai pihak yang lemah dari pelaku usaha yang menyebabkan konsumen kurang peduli akan hak-hak yang dia miliki. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu sebagai berikut,⁵⁷

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya;
2. Blum terkondisinya masyarakat “masyarakat konsumen” karena memang sebagai masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa-apa saja hak-haknyadan kemana hak-haknya dapat disalurkanjika mendapat kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya.
3. Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang rumit dan memakan waktu yang panjang.
5. Posisi Konsumen yang selalu lemah.

⁵⁶Burhanudin S, 2011, *Op.Cit*, hlm. 66

⁵⁷Avav Tamara, 2015, *OP. Cit*, hlm 42

Upaya untuk melindungi konsumen online dalam penggunaan jasa pengiriman barang yaitu PT. TIKI Jember berdasarkan UUPK, sebagaimana yang terdapat didalam pasal 1 yaitu bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 3 UUPK, menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

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

Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh baik melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Hal ini telah diatur dalam UUPK pada pasal (Pasal 45 ayat (2) UUPK). Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar peradilan. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), Lembaga

Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Akan tetapi dalam setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian secara damai oleh kedua pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan dan tidak bertentangan dengan Undang – Undang. Berdasarkan pasal 49 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang – undang, merupakan yang memuaskan kedua belah pihak.⁵⁸

Usaha untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen dilakukan dengan menentukan hak dan kewajiban konsumen serta hak, kewajiban, dan tanggung jawab pelaku usaha. Demikian pula dengan penentuan beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, serta larangan pencantuman klausa baku tertentu dalam perjanjian.

Dengan adanya berbagai ketentuan tersebut, maka tindakan pelaku usaha yang dapat menempatkan konsumen pada posisi yang lemah telah dibatasi. Namun demikian, masih diperlukan usaha – usaha yang maksimal untuk benar – benar menempatkan konsumen dalam posisi seimbang dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara patut bagi konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha dapat terlaksana manakala para pihak (*konsumen dan pelaku usaha*) memetui setiap ketentuan undang – undangan Perlindungan Konsumen. Karena telah dimungkinkan penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan

⁵⁸Burhanudin S, 2011, Op.Cit, hlm. 67

maupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dimaksud adalah melalui Badan Penyelesaian sengketa (BPSK).⁵⁹

Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK yang menyatakan sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausa baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadiri saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang – undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadiri pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak beredia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menempatkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang – undang ini.

Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak (*konsumen dan pelaku usaha*) yang bersangkutan, apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, negosiasi, mediasi, atau arbitrase. Konsumen yang telah dirugikan haknya dapat mengajukan gugatan, faktor lain yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah tahap persidangan.

⁵⁹Ahmadi Miru, 2013, *op.cit.*, hlm. 210

Berikut adalah mengenai penjelasan konsoliasi, negosiasi, mediasi, dan arbitrase yaitu:⁶⁰

- a. Konsoliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsoliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif dan konsoliator. Konsoliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti halnya mediator, tugas seseorang konsoliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri.
- b. Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak – pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (*mediasi*) dan pihak ketiga pengambil keputusan (*arbitrase dan litigasi*). Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan keinginan untuk cepat mendapatkan kesempatan dan meneruskan hubungan baik.
- c. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga tidak memihak. Bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu mencapai kesepakatan.

⁶⁰Burhanudin S, 2011, Op.Cit, hlm. 78

Kesepakatan dapat dicapai melalui mediasi jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama – sama merumuskan penyelesaian sesuai arahan mediator. Namun dalam hal ini, mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, termasuk menentukan bentuk maupun besarnya ganti rugi atau tindakan lainnya untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

- d. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh suatu majelis yang bertindak sebagai arbiteri. Dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbiteri para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua mejelis. Setelah dipilih, ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa.

Proses penyelesaian sengketa seperti yang telah disebut diatas bertujuan untuk mencapai kesepakatan dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang telah diderita oleh konsumen. Perlindungan hukum adalah salah satu wacana yang banyak digulirkan guna menjamin hak-hak masyarakat. Teori perlindungan hukum juga dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon, yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir

dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi, khususnya pada distribusi sumber daya, baik pada peringkat individu maupun struktural.⁶¹

Hadjon⁶² dengan menitikberatkan pada tindakan pemerintahan (bestuurshandeling atau administrative action) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu ;

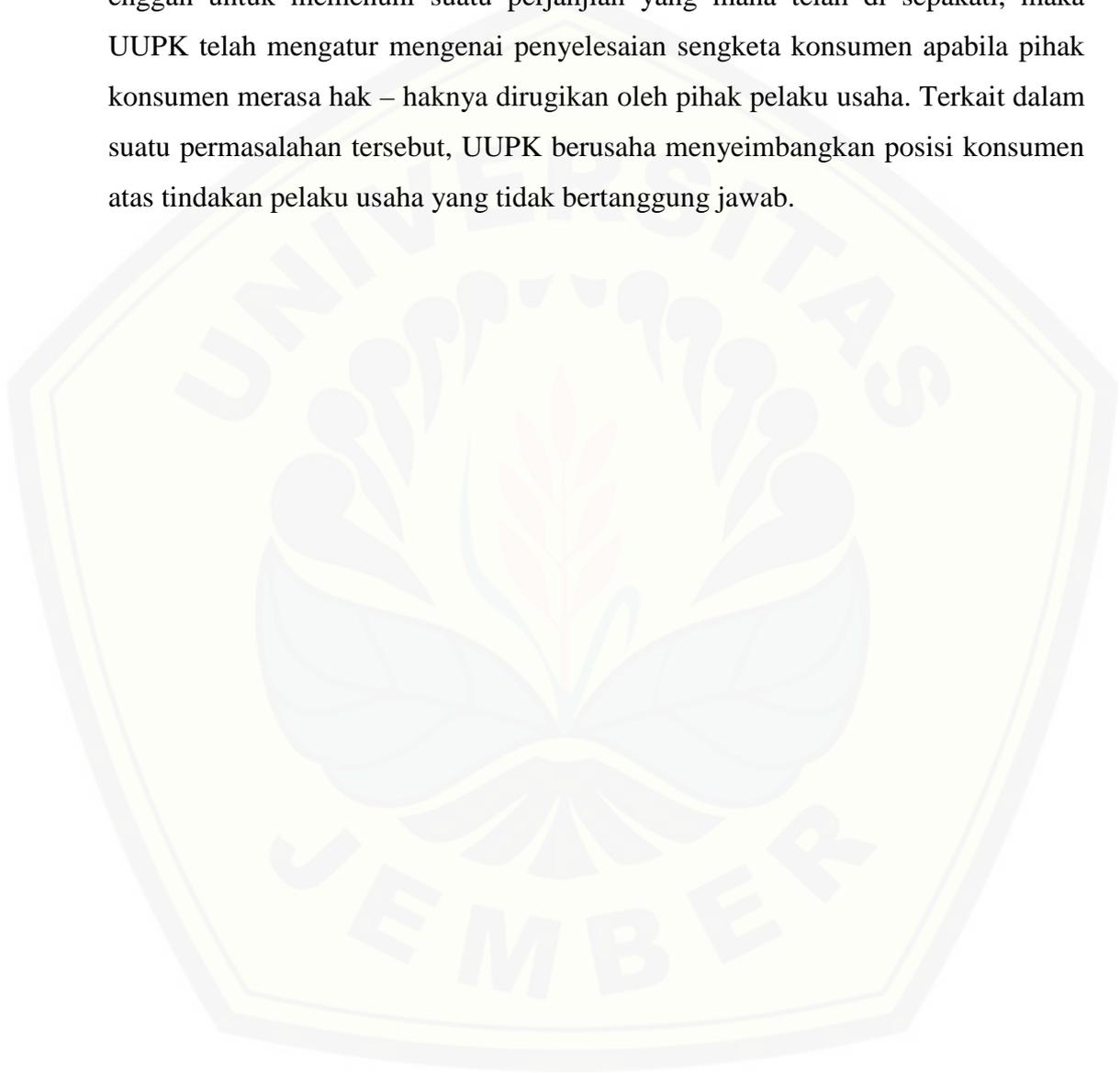
- a. Perlindungan hukum preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (inspraak) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi;
- b. Perlindungan hukum represif, bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia. Lebih lanjut, Hadjon menjelaskan bahwa sarana perlindungan hukum preventif meliputi *the right to be heard* dan *access to information*. Arti penting dari *the right to be heard* adalah: pertama, individu yang terkena tindakan pemerintahan dapat mengemukakan hak-haknya dan kepentingannya, sehingga menjamin keadilan; kedua, menunjang pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Pada dasarnya, UUPK telah memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang adalah dengan adanya pengaturan pembatasan klausa baku serta ganti rugi atas kehilangan dan kerusakan barang. Akan tetapi kedua belah pihak harus memiliki itikad baik agar tidak terjadi suatu permasalahan. PT. Tiki

⁶¹Dian Karnila Wulandari, 2014, *Tanggung Jawab Hukum Atas Perbuatan Bidan Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Diri Pasien*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember) hlm. 63

⁶²Dian Karnila Wulandari, 2014, *Ibid*, hlm. 64

dalam melayani konsumen harus jujur mengenai isi dan kondisi barang yang akan di kirim. PT. Tiki harus menerangkan kepada konsumen akan ketentuan dalam pengiriman barang. PT. Tiki juga harus bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan ataupun kehilangan barang milik konsumen. Bila salah satu pihak enggan untuk memenuhi suatu perjanjian yang mana telah di sepakati, maka UUPK telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen apabila pihak konsumen merasa hak – haknya dirugikan oleh pihak pelaku usaha. Terkait dalam suatu permasalahan tersebut, UUPK berusaha menyeimbangkan posisi konsumen atas tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

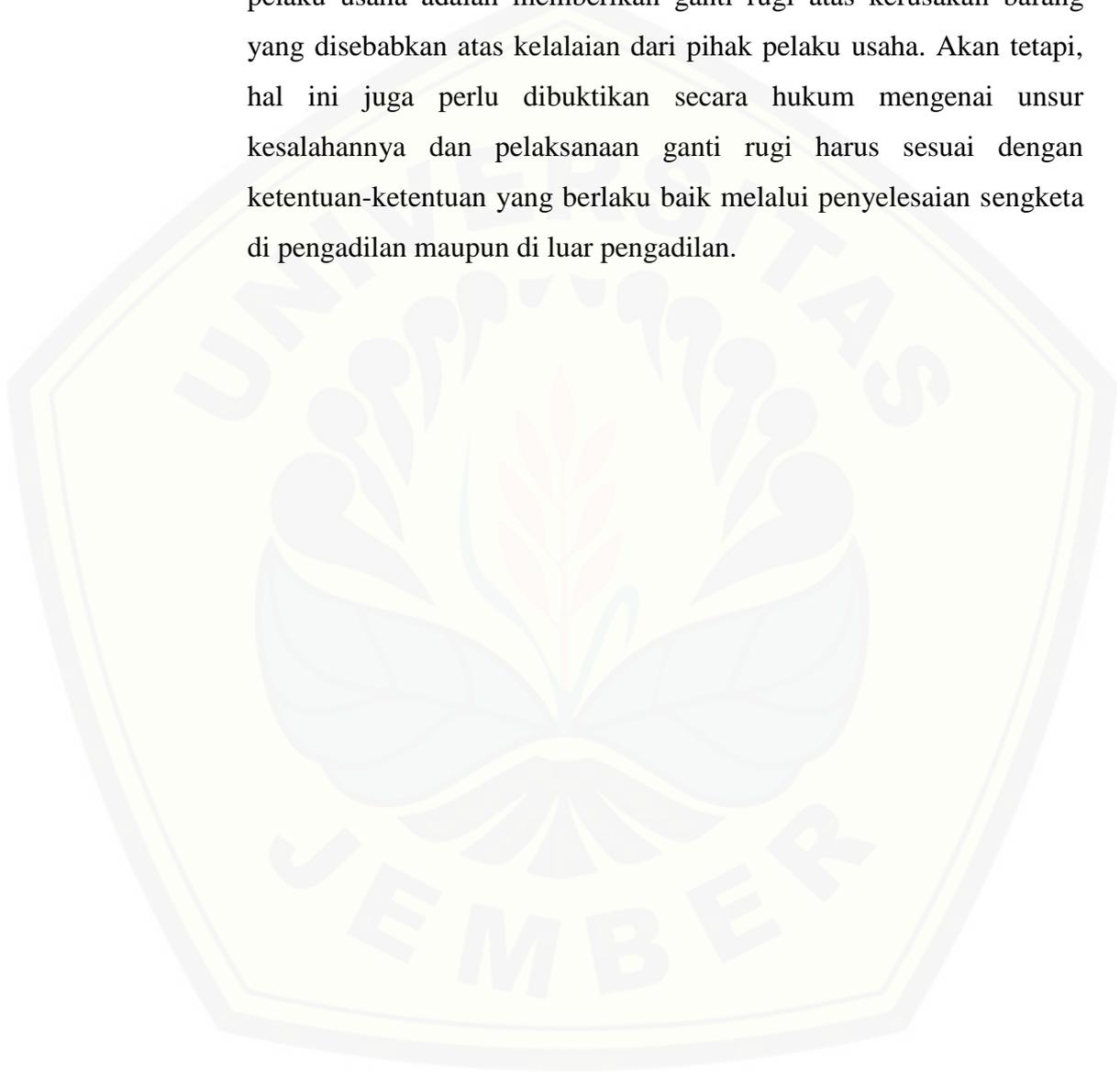
1. Berdasarkan pembahasan serta penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa upaya PT. TIKI Jember adalah untuk melindungi hak – hak konsumen secara hukum, apabila konsumen mengalami suatu kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak pegawai jasa pengiriman barang yang berakibat rusaknya suatu barang saat pengiriman. Konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat berlindung pada UUPK dan juga KUHPerdara yang mana aturan tersebut dapat memberikan perlindungan atas kerugian yang di telah di terima oleh konsumen.
2. Selain itu Apabila konsumen pengguna mengalami suatu kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan pihak konsumen, pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen diatur dalam pasal 7 UUPK. dalam Pasal 7 huruf f UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, Pasal 4 huruf h menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

4.2 Saran

1. Berdasarkan dari hasil penelitian penulisan hukum dalam hal upaya menjaga keutuhan barang sebaiknya lebih di kondisikan lagi antara lain dengan memperbaiki kualitas SDM (Sumber Daya Masyarakat) agar hal – hal yang dapat merugikan konsumen maupun pihak pelaku

usaha tidak terjadi kembali, selain itu perlunya peningkatan kualitas mutu perusahaan dalam jenis produk yang di tawarkan pada masyarakat.

2. Untuk mencegah konsumen agar tidak dirugikan, Tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang disebabkan atas kelalaian dari pihak pelaku usaha. Akan tetapi, hal ini juga perlu dibuktikan secara hukum mengenai unsur kesalahannya dan pelaksanaan ganti rugi harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku baik melalui penyelesaian sengketa di pengadilan maupun di luar pengadilan.



DAFTAR PUSTAKA

- Avav Tamara, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jember*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember), 2011
- Awaludin Abid, *Karya Ilmiah tentang E-Bisnis Penggunaan E-Commerce Guna meningkatkan bisnis*, (Yogyakarta: STMIK AMIKOM)2012.
- Burhanuddin S., *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, 2011.
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Hukum dan Tata Negara Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka
- Dyah Octorin Susanti dan A'an Efendi, 2014, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta; Graha Ilmu, 2015.
- Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Marzuki Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media Group, 2011
- M.Hadjon Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Manunggal Haryo Wibisono, *E-COMMERCE*, (Yogyakarta; Tugas Ujian Tengah Semester Mata Kuliah E-Commerce Program Pendidikan S1 Sistem Informasi 2009 STMIK, AMIKOM,) 2009.
- Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia III: Hukum Pengangkutan*, (Jakarta:Djambatan),1995
- R Soeroso, 1992, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika
- Satjipto Raharjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum,1993.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, (Citra Aditya Bakti), 2000
- Soegijatna Tjakranegara, S.H., *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Library, 1993

Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1990, 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta

Tanya, Bernard L, 2006, *Teori Hukum: Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : Kita

Wisnu Junianto, *Tanggung Jawab Pihak Pengangkutan Barang Atas Kerusakan Barang Kiriman Pada PT Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Bondowoso*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember), 2012.

Winda Puspita Sari, 2009, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Kelas Ekonomi*, (Jember: Tugas Akhir Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember), 2009

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan: Kencana, 2013.

Peraturan Undang – Undang :

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sumber Internet :

<http://tesishukum.com/2014/04/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html> di akses pada tanggal 14 Maret 2016 pk 19.00 WIB

www.amikom.ac.id/research/index.php/KIM/article/download/4474/2807.html diakses pada tanggal 15 Maret 2016 Pk 19.00 WIB

www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pelaku-usaha-definisi.html diakses pada tanggal 29 Maret 2016 pk 13.28 WIB

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
 - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional opada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/ jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
 - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepatian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar;
 - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
 - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Mengingat : Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA MEMUTUSKAN

Menetapkan : **UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. **Perlindungan konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen
2. **Konsumen** adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. **Pelaku usaha** adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. **Barang** adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. **Jasa** adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. **Promosi** adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. **Impor barang** adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. **Impor jasa** adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. **Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat** adalah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. **Klausula Baku** adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen** adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. **Badan Perlindungan Konsumen Nasional** adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. **Menteri** adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

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

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang 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.

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan:

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku

usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
 - a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
 - f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

BAB VI
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian gantirugi 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.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

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

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
- tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;

- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

- (1) Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;

- b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

- (2) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (3) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (4) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (5) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (6) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (7) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

- f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerjasama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

- (1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama (3) tiga tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademis; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggaldunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen, Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

- (2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:
 - a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bagian Ketiga
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

BAB XI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis final dan mengikat.
- (4) Ketantuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (duapuluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya dibidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.
- (2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang lain atau badan hukm yang diduga melakukan tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana dibidang perlindungan konsumen;

- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan ditempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
 - (4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

AKBAR TANDJUNG
LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999
NOMOR 42

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Disisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Disamping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen,

sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAK) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah

diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 97 tentang Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup.

Dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Angka 3

Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional.

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

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

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

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Jangka waktu penggunaan/ pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata 'best before' yang biasa digunakan dalam label produk makanan.

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

Barang-barang yang dimaksud adalah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (3)

Sediaan farmasi dan pangan yang dimaksud adalah yang membahayakan konsumen menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (4)

Menteri dan menteri teknis berwenang menarik barang dan/atau jasa dari peredaran.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Yang dimaksud dengan jumlah tertentu dan jumlah yang cukup adalah jumlah yang memadai sesuai dengan antisipasi permintaan konsumen.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cacat timbul di kemudian hari adalah sesudah tanggal yang mendapat jaminan dari pelaku usaha sebagaimana diperjanjikan, baik tertulis maupun lisan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan kualifikasi barang adalah ketentuan standardisasi yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan kesepakatan semua pihak.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang bertanggung jawab dengan menteri teknis adalah menteri yang bertanggung jawab secara teknis menurut bidang tugasnya.

Ayat (3)

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Keberpihakan kepada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumerism*).

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 41

Yang dimaksud dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah keputusan yang ditetapkan berdasarkan musyawarah anggota.

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan memenuhi syarat, antara lain, terdaftar dan diakui serta bergerak di bidang perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau class action. Gugatan kelompok atau class action harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah adanya bukti transaksi.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Unsur konsumen adalah lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau sekelompok konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas



Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3821**

