



SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T
EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM
PENGIRIMAN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF CORPORATE RESPONSIBILITY TOWARDS
AIRFREIGHT SERVICE PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)
AGAINST THE LOSS OF GOODS IN SHIPPING*

FRENDY FIRMAN NOOR FAUZY

NIM. 150710101486

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

2019

SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T
EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM
PENGIRIMAN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF CORPORATE RESPONSIBILITY TOWARDS
AIRFREIGHT SERVICE PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)
AGAINST THE LOSS OF GOODS IN SHIPPING*

FRENDY FIRMAN NOOR FAUZY

NIM. 150710101486

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

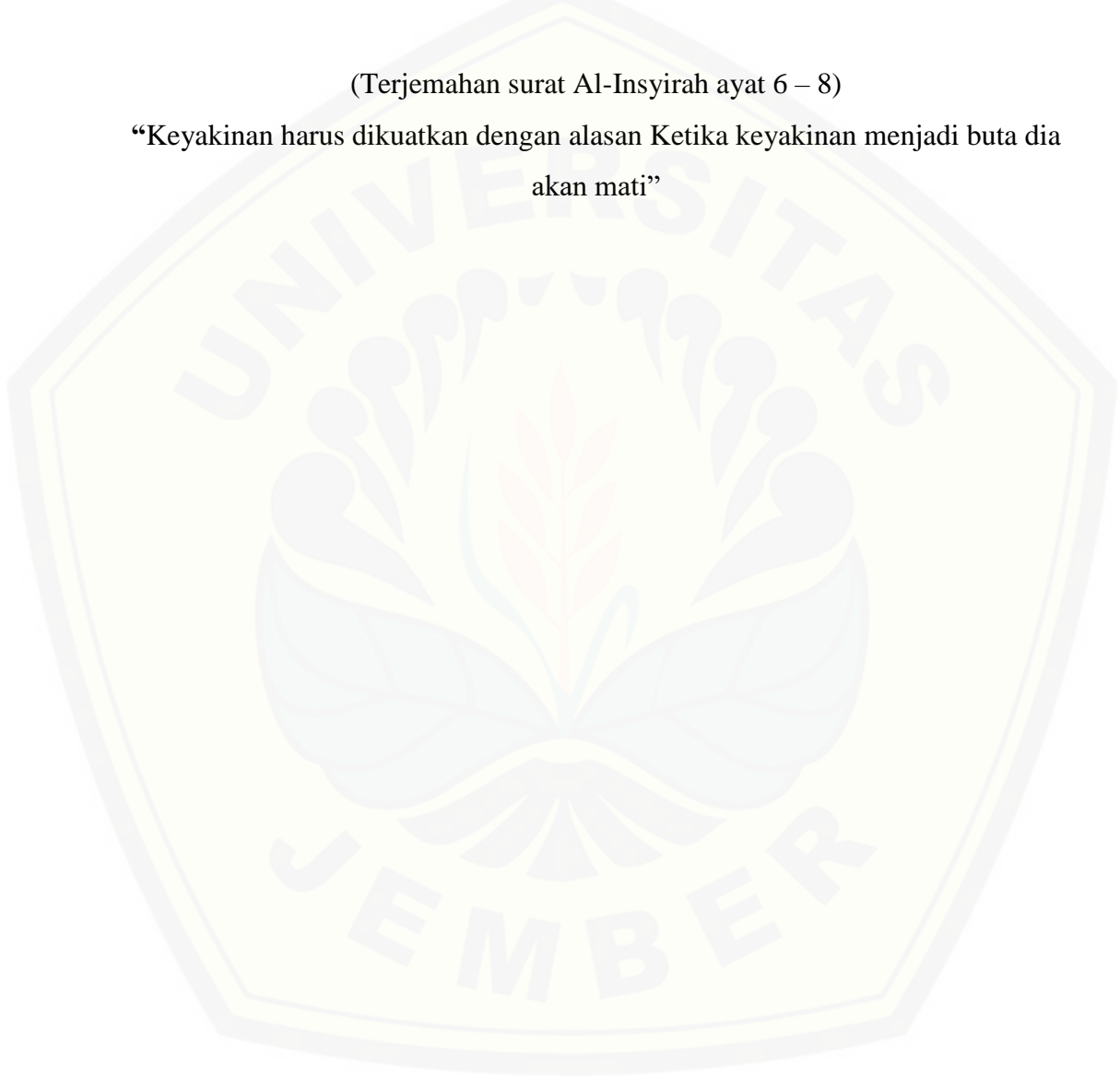
2019

HALAMAN MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain Dan kepada tuhanlah engkau berharap”

(Terjemahan surat Al-Insyirah ayat 6 – 8)

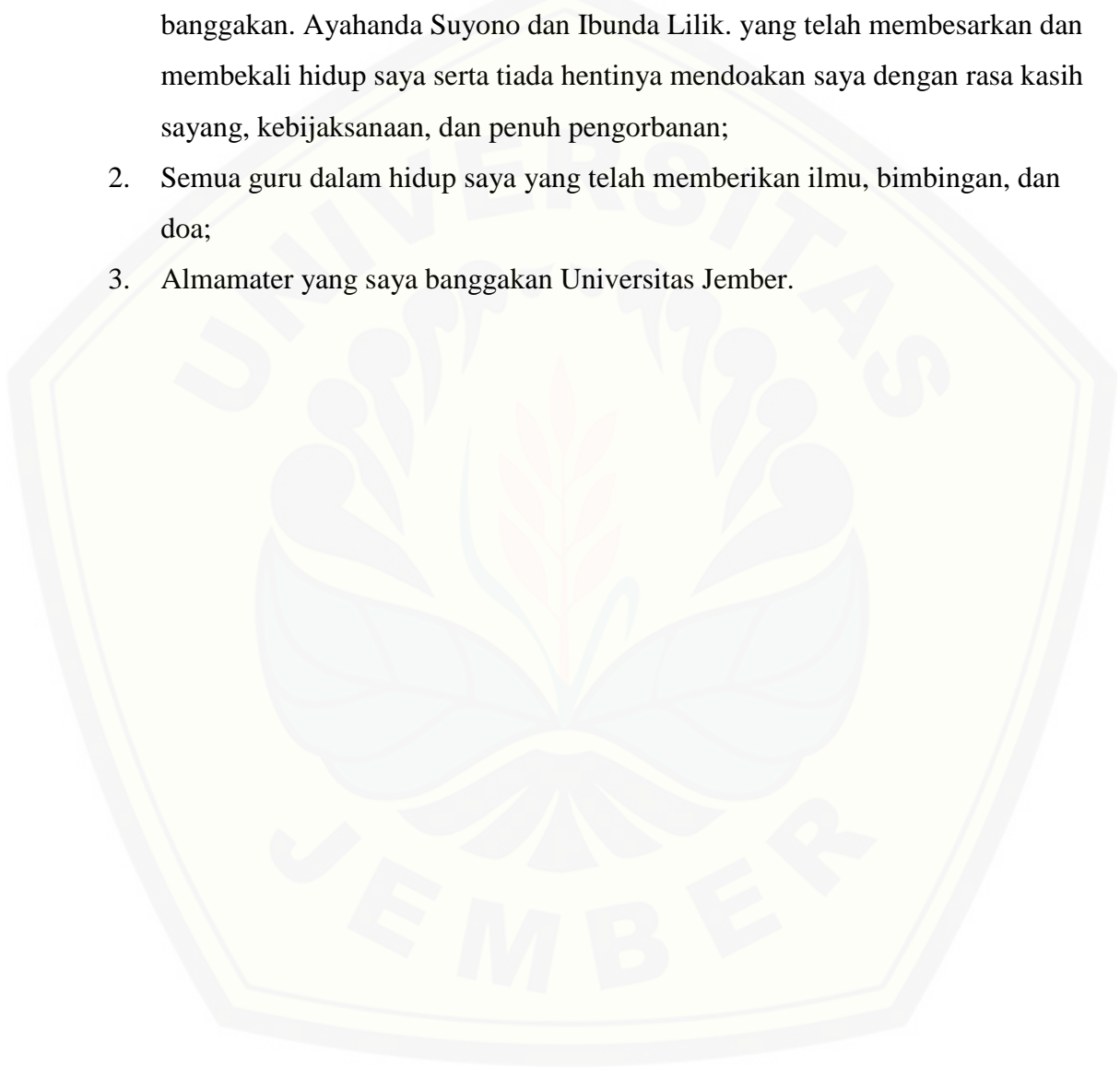
“Keyakinan harus dikuatkan dengan alasan Ketika keyakinan menjadi buta dia akan mati”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, saya persembahkan skripsi ini dengan segala cinta dan kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang sangat saya hormati, saya cintai, dan saya banggakan. Ayahanda Suyono dan Ibunda Lilik. yang telah membesarkan dan membekali hidup saya serta tiada hentinya mendoakan saya dengan rasa kasih sayang, kebijaksanaan, dan penuh pengorbanan;
2. Semua guru dalam hidup saya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan doa;
3. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember.



PERSYARATAN GELAR

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T
EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM
PENGIRIMAN**

*JURIDICAL ANALYSIS OF CORPORATE RESPONSIBILITY TOWARDS
AIRFREIGHT SERVICE PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS)
AGAINST THE LOSS OF GOODS IN SHIPPING*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum
dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Jember**

**FRENDY FIRMAN NOOR FAUZY
NIM. 150710101486**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

Tanggal, 13 September 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Rahmadi Indra Tektona S.H., M.H.
NIP. 198010112008121001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T
EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN**

Oleh:

FRENDY FIRMAN NOOR FAUZY
150710101486

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H.,M.H.
NIP. 197905142003121002

Dr. Rahmadi Indra Tektona,S.H.,M.H.
NIP. 198010112008121001

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 : Jumat

Tanggal : 13

Bulan : September

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Penguji :

Ketua Dosen Penguji

Sekretaris Dosen Penguji

Ikarini Dani Widiyanti, S.H.,M.H.
NIP: 197306271997022001

Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H.
NIP: 198210192006042001

Dosen Anggota Penguji :

Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H.
NIP: 197905142003121002

.....

Dr. Rahmadi Indra Tektana, S.H., M.H.
NIP. 198010112008121001

.....

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frendy Firman Noor Fauzy
NIM : 150710101486

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan: **ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN**; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 September 2019
Yang menyatakan,

FRENDY FIRMAN NOOR FAUZY
NIM. 150710101486

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan atas rahmat serta anugrah dari Allah SWT, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, tidak lupa salam hormat penulis sampaikan kepada seluruh keluarga, seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Jember dan tak lupa juga para sahabat dari penulis. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan guna memperoleh gelar sarjana hukum. Skripsi ini adalah hasil kerja keras, do'a, ketelitian, dorongan, semangat, dan bantuan dari semua pihak baik secara materiil maupun secara moriil hingga skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T EXPRESS) TERHADAP HILANGNYA BARANG DALAM PENGIRIMAN”**. Dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan kali ini disampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan kesabaran untuk memberikan motivasi, bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi ini hingga mencapai hasil yang maksimal;
2. Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini, serta memberikan motivasi bagi penulis;
3. Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan, dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan penulisan skripsi ini;
4. Pratiwi Puspitho Andini, S.H.,M.H selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan kritik, saran, masukan, dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk perbaikan penulisan skripsi ini;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan persetujuan skripsi ini;

6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum., Echwan Iriyanto, S.H., M.H. dan Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Dodik Prihatin AN, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi serta perhatian kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Para Dosen yang terhormat dan seluruh staf serta karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu;
9. Seluruh Keluarga saya, Ayah dan Ibu, dan Mahira yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan;
10. Keluarga besar yang secara langsung maupun tidak langsung membantu saya dalam memberi nasihat, semangat, dan motivasi kepada saya;
11. Semua teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Jember N.C. Pratama Negara S.H. , Andre Setiawan, Hari Akbar, Akmal, Trio Andre, Mega, Ariadna, Nury.
12. Seluruh kawan-kawan Kos Rin;
13. Seluruh keluarga, sahabat yang tidak disebutkan disini semuanya terimakasih atas do'a dan dukungannya di Jember.

Jember, 13 September 2019

Penulis

RINGKASAN

PT. Global Jet Express (J&T Express) adalah sebuah perusahaan jasa pengiriman barang. Konsumen yang ingin mengirimkan barangnya melalui sebuah jasa pengiriman barang harus mengikuti persyaratan dan aturan yang ditetapkan oleh J&T Express. Konsumen jika ingin mengirimkan barangnya maka jasa pengiriman barang memberikan sebuah form agreement yang harus diisi dan ditanda tangani oleh pengirim, selanjutnya jika pengirim telah mengisi dan menandatangani maka dianggap telah menyetujui form agreement tersebut. Konsumen sebagai orang awam tidak mengetahui isi form agreement tersebut yang seharusnya pihak jasa pengiriman barang memberikan informasi yang jelas mengenai form agreement tersebut. Terkait hal ini konsumen dianggap pihak yang lemah dalam pembuktian jika terjadi persengketaan, seperti barang yang hilang atau rusak.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah Untuk mengetahui dan memahami apakah layanan pengiriman barang PT. Global Jet Express (J&T Express) telah sesuai prosedur berdasarkan hukum positif yang berlaku, Untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) terkait hilangnya barang konsumen dalam pengiriman serta Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap hilangnya barang dalam pengiriman. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif. Dengan menggunakan pendekatan undang-undang (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) dan pendekatan kasus (case approach). Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer yaitu dari perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Bahan hukum sekunder diperoleh dari semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku, dan jurnal-jurnal hukum. Bahan non hukum diperoleh dari laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik permasalahan yang dibahas.

Penelitian tersebut, penulis mendapatkan kesimpulan : PT. Global Jet Express (J&T Express) dalam hal pengiriman barang pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 32 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, sebab Ibu Hilda mengirimkan barang bukan yang termasuk kedalam barang yang dilarang. Dan juga yang dialami oleh Bapak Andri, bahwasannya pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Global Jet Express (J&T Express) juga telah sesuai dengan Prosedur pengiriman barang sebab Bapak Andri mengirimkan sebuah barang berupa *Handphone* dan bukan merupakan suatu barang yang dilarang dalam pengiriman. PT. Global Jet Express (J&T Express) dalam memberikan tanggung jawab hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen yang dimana telah ditegaskan pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 10 Ayat (2) huruf I. maka PT. Global Jet Express (J&T Express) berkewajiban mengganti barang Ibu Hilda dan Bapak Andri sebesar 10 kali biaya pengiriman. Mengenai dalam hal upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh Ibu Hilda dan Bapak

Andri dapat dilakukan melalui Litigasi dan Non Litigasi berdasarkan Pasal 45 Undang – Undang No 8 Tahun 1999. Proses penyelesaian sengketa melalui Litigasi atau penyelesaian melalui Lembaga Peradilan dan penyelesaian sengketa melalui Litigasi menjadi *shock therapy* bagi pihak lawan dan keputusannya pun mengikat bagi para pihak. Mengenai dalam hal ini jika menggunakan penyelesaian sengketa *Non Litigasi* atau suatu proses penyelesaian sengketa diluar Pengadilan meliputi mediasi, negosiasi maupun konsiliasi. Pada dasarnya karena jika melihat objek sengketa hilangnya barang jika menyelesaikan sengketa dengan jalur Litigasi maka tidak sebanding dengan nilai dari barang tersebut.

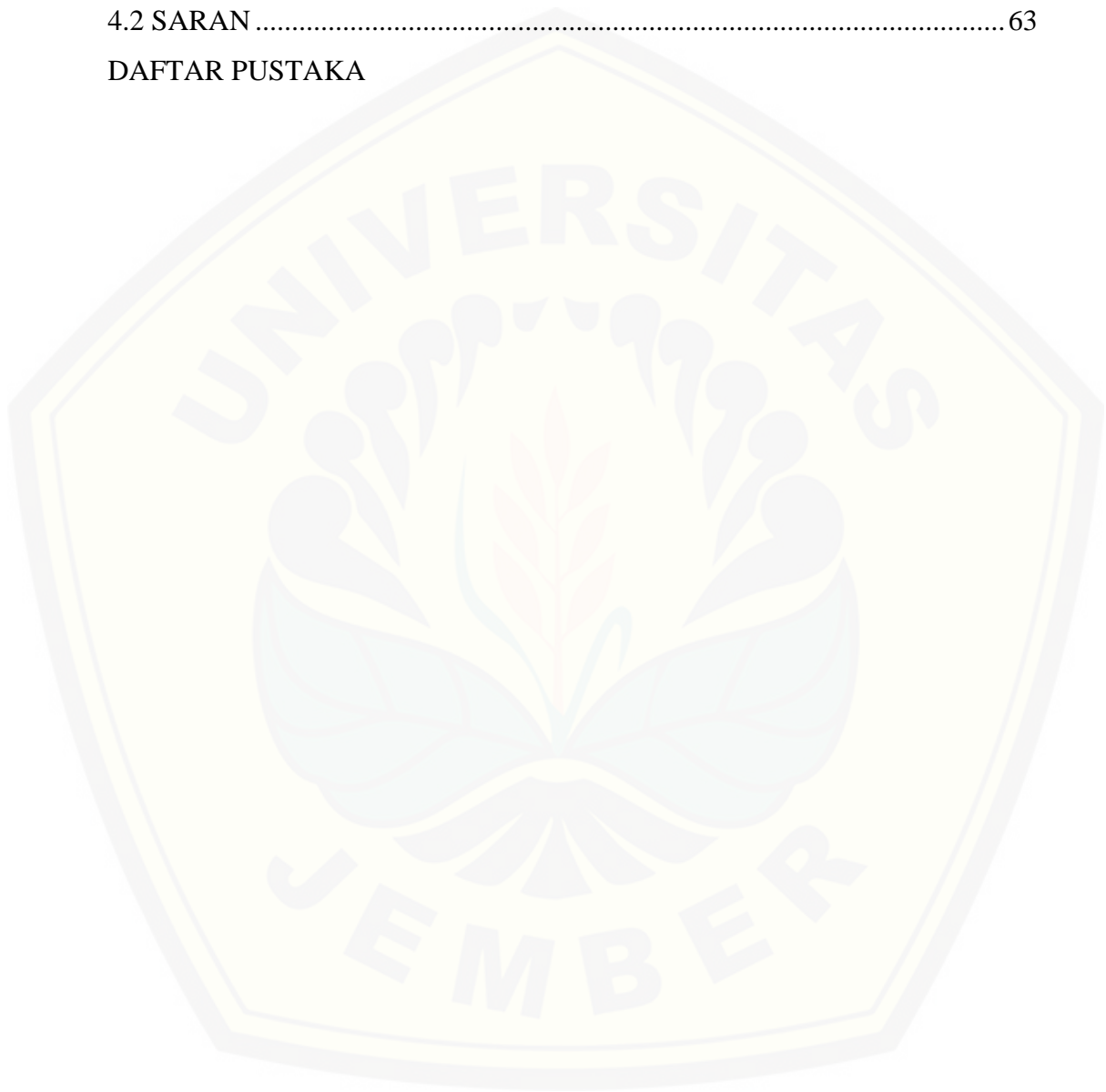
Saran dari penulis dalam skripsi ini. Bagi Jasa Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Lebih menjalankan kegiatannya dengan benar sesuai Hukum Positif yang berlaku agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk memberikan kepercayaan yang tinggi kepada konsumen, Bagi PT. Global Jet Express (J&T Express) apabila terjadi risiko atas pengiriman barang baik berupa hilangnya barang atau keterlambatan pengiriman barang hendaklah Pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) mengganti barang tersebut sesuai dengan yang telah di atur pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 10 Ayat (2) huruf I. Bagi konsumen agar lebih memahami tentang penyelesaian sengketa yang tepat sesuai pada pasal 45 Undang – Undang No 8 Tahun 1999 serta lebih memahami apa saja hak – hak yang harus diterima oleh konsumen.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN..... | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| HALAMAN PRASYARAT GELAR | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | vii |
| HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI..... | viii |
| HALAMAN PERYATAAN | ix |
| HALAMAN UCAPAN TRIMAKASIH..... | x |
| HALAMAN RINGKASAN..... | xii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 5 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 6 |
| 1.4 Metode Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Tipe Penelitian | 6 |
| 1.4.2 Pendekatan Masalah..... | 7 |
| 1.4.3 Sumber Bahan Hukum | 8 |
| 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer..... | 8 |
| 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder | 9 |
| 1.4.3.3 Bahan Non Hukum | 9 |
| 1.4.4 Analisa Bahan Hukum | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----------|
| 2.1 | Tanggungjawab Hukum | 11 |
| 2.1.1 | Pengertian Tanggungjawab Hukum..... | 11 |
| 2.2 | Konsumen Dan Pelaku Usaha | 15 |
| 2.2.1 | Pengertian Konsumen | 15 |
| 2.2.2 | Hak Dan Kewajiban Konsumen..... | 15 |
| 2.2.3 | Pengertian Pelaku Usaha..... | 18 |
| 2.2.4 | Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha | 18 |
| 2.3 | Perlindungan Konsumen | 20 |
| 2.3.1 | Pengertian Perlindungan Konsumen..... | 20 |
| 2.3.2 | Asas-Asas Yang Terdapat Pada Perlindungan Konsumen | 21 |
| 2.4 | Hukum Pengangkutan | 23 |
| 2.4.1 | Pengertian Hukum Pengangkutan | 23 |
| 2.4.2 | Perjanjian Pengangkutan Barang..... | 24 |
| 2.4.3 | Ekspediter..... | 24 |
| 2.5 | Upaya Penyelesaian Sengketa..... | 25 |
| 2.5.1 | Pengertian Sengketa | 25 |
| 2.5.2 | Macam-Macam Penyelesaian Sengketa..... | 25 |
| BAB III PEMBAHASAN | | 29 |
| 3.1 | Prosedur Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Dikaitkan dengan Hukum Positif yang Berlaku | 29 |
| 3.1.1 | Prosedur dan Alur Proses Pengiriman Jasa Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) | 30 |
| 3.1.2 | Aturan Hukum Yang Mengatur Mengenai Jasa Pengiriman Barang | 34 |
| 3.1.3 | Asas – Asas Yang Terdapat Pada Prosedur Jasa Pengiriman Barang | 36 |
| 3.2 | Tanggungjawab Pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) Terkait Hilangnya Barang Konsumen Dalam Pengiriman | 40 |
| 3.3 | Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan Konsumen Terhadap Hilangnya Barang Dalam Pengiriman | 54 |
| 3.3.1 | Bentuk Penyelesaian Sengketa | 55 |

| | |
|---|----|
| 3.3.2 Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi | 56 |
| 3.3.3 Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi | 57 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 62 |
| 4.1 KESIMPULAN..... | 62 |
| 4.2 SARAN | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | |



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan dalam bidang teknologi serta perkembangan dalam sektor perekonomian di Indonesia yang berkembang secara pesat dan bersifat secara global hal ini dapat mendorong dan mempengaruhi kebiasaan serta gaya hidup masyarakat yang mengarah pada kehidupan yang semakin dimudahkan dengan adanya teknologi yang semakin berkembang ini. Mengenai dalam hal pemenuhan akan kebutuhan hidup pada masa sekarang masyarakat sudah tidak perlu lagi untuk datang ke tempat pusat perbelanjaan untuk mencari kebutuhan mereka, akan tetapi masyarakat hanya perlu menggunakan *smartphone* yang mereka miliki dan mencari barang yang mereka butuhkan secara *online* dan tinggal tunggu di rumah, maka pihak penjual tersebut akan mengirim barang yang telah dipesan oleh pihak pembeli melalui jasa pengiriman barang.

Suatu perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju adalah makin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen, sejalan dengan meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia¹. Berdasarkan bentuk geografis dari Negara Indonesia adalah berbentuk Negara kepulauan sehingga hal ini tidak memungkinkan dalam memberikan barang secara langsung kepada pihak pembeli, maka terkait dalam hal yang demikian ini adanya jasa pengiriman barang memiliki peran yang begitu penting dan tepat digunakan dalam proses pengiriman barang.

Mengenai dalam hal ini sering kali pihak jasa pengiriman barang membuat informasi semu dan perjanjian baku atau dapat disebut dengan (klausula baku). Mariam Darus mendefinisikan baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep janji-janji tertulis, yang disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu². Terkait dalam hal ini

¹ M. Sofyan Lubis, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustitia, 2009, hlm. 1.

² Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Jakarta: Penerbit Alumni, 1994, hlm. 48.

seharusnya dalam pengiriman harusnya terdapat perjanjian yang tertulis namun pada kenyataannya hanya menggunakan dokumen-dokumen pengiriman seperti, identitas pengirim, identitas penerima dan alamat tujuan. Bukti penerimaan barang pun juga demikian dapat diterima oleh siapapun seperti halnya pada saat kurir mengirimkan barang ke alamat penerima dimana pihak dari kurir menyerahkan barang kepada pihak yang tidak diketahui identitasnya secara jelas dan apabila kemudian hari terdapat sengketa maka yang di jadikan bukti hanyalah dokumen dokumen itu saja.

Jasa pengiriman barang berkembang dengan munculnya berbagai perusahaan di bidang jasa layanan pengiriman barang salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang ini adalah PT. Global Jet Express (J&T Express). PT Global Jet Express merupakan suatu perusahaan yang menyediakan layanan pengambilan dan pengantaran barang secara cepat ke konsumen. Terkait dalam hal proses pengiriman barang pada konsumen sudah barang tentu ada kendala bagi pihak ekspedisi tersebut, sehingga akan berdampak pada kerusakan barang, barang cacat, barang hilang, maupun terlambat dalam pengiriman barang hal ini tentunya memiliki dampak yang merugikan bagi pihak konsumen.

Terkait dalam hal ini oleh karena pihak konsumen yang dipandang lebih lemah secara hukum perlu mendapat perlindungan lebih besar maka dilakukanlah pembaruan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab produsen (*product liability*), terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian. Terkait dalam hal ini *Product Liability* suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan hukum baik itu yang memproduksi, menjual, mendistribusikan, termasuk juga pihak yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari suatu produk.³ Konsumen selalu diposisikan sebagai pihak yang lemah, padahal sesungguhnya seorang pengusaha sangat tergantung juga pada konsumen, atas dasar inilah maka pemerintah membuat undang-undang yang dapat melindungi hak-hak konsumen.⁴ Terkait dalam hal ini aturan tentang perlindungan konsumen yang mengandung

³ M. Sofyan Lubis, *Op.Cit.*, hlm. 2.

⁴ *Ibid.*, hlm. 5.

unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya, meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa, memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan dan memadukan penyelenggaraan pengaturan perlindungan konsumen.⁵

Berdasarkan Ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa:

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Terkait dalam hal ini sejalan dengan Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Terkait dalam hal ini penulis menggunakan fakta hukum yang dialami oleh Ibu Hilda sebagai bahan analisa, mengenai dalam hal ini Ibu Hilda telah mengirimkan barangnya dari Kota Malang ke Kota Jakarta, paket tersebut dinyatakan hilang oleh PT. Global Jet Express (J&T Express). Mengenai dalam hal ini Ibu Hilda mengatakan bahwa respon dari PT. Global Jet Express (J&T Express) sangat mengecewakan. PT. Global Jet Express (J&T Express) menolak untuk mengganti seluruh kerugian yang Ibu Hilda alami akibat hilangnya paket. PT. Global Jet Express (J&T Express) hanya bersedia mengganti 40% (empat puluh) persen dari kerugian total. Nilai reimburse tersebut adalah Rp.2,3 juta, jadi dengan penggantian hanya 40% (empat puluh) persen membuat Ibu Hilda sebagai konsumen merasa sangat dirugikan karena harus mengganti sisanya. Terkait dalam hal ini kemudian pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) menanggapi kasus

⁵ *Ibid.*, hlm. 2.

ibu hilda tersebut yang dimana PT. Global Jet Express (J&T Express) melakukan pembelaan dengan mengatakan bahwa berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 10 Ayat (2) huruf I dinyatakan bahwa Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggaraan pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman kecuali kiriman yang diasuransikan.⁶

Terkait dalam hal ini penulis juga memberikan fakta hukum yang berikutnya yang dialami Bapak Andri yang dimana beliau sebuah pemilik *Handphone* di sebuah situs *online* dan oleh penjual dikirimkan melalui PT. Global Jet Express (J&T Express) dengan nomor resi 888075207641. Terkait dalam hal ini Bapak Andri mendapat informasi bahwa paket telah dikirimkan melalui PT. Global Jet Express (J&T Express) area Green Lake City Cipondoh ke alamat kantor, tetapi setelah di tunggu paket belum juga diterima, kemudian Bapak Andri mendapatkan pemberitahuan bahwa pesanan sudah diterima jam 16.31 WIB padahal pesanan belum diterima. Mengenai hal yang demikian ini pada saat Bapak Andri datang ke kantor PT. Global Jet Express (J&T Express) petugas beralasan tutup dan ketika di telpon sibuk terus, kemudian oleh pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) beliau diminta menunggu 1-2 hari dan berikutnya di suruh menunggu 14 (empat belas) hari dengan adanya hal itu Bapak Andri sebagai konsumen merasa di permmainkan.⁷

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik mengangkat kasus tersebut menjadi bahan skripsi yang berjudul: **Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Terhadap Hilangnya Barang Dalam Pengiriman.**

⁶ <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3988487/paket-dinyatakan-hilang-jt-menolak-mengganti-penuh> diakses pada tanggal 18 Februari 2019 pukul 12.47 WIB.

⁷ <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4049404/pesanan-belum-sampai-status-paket-jt-sudah-diterima> diakses pada tanggal 18 Februari 2019 pukul 12.47 WIB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di sampaikan oleh penulis seperti di atas maka penulis mengambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Apakah layanan pengiriman barang PT. Global Jet Express (J&T Express) telah sesuai prosedur berdasarkan hukum positif yang berlaku?
2. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) terkait hilangnya barang konsumen dalam pengiriman?
3. Bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen terhadap hilangnya barang dalam pengiriman?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang menghendaki adanya hasil dan agar hasil yang dikehendaki dapat dicapai, maka perlu menetapkan suatu tujuan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini antara lain :

1. Memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat kademis guna untuk mencapai gelar sarjana hukum sesuai dengan ketentuan kurikulum fakultas hukum universitas jember yang berlaku;
2. Sebagai sarana menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dan praktik yang terjadi di masyarakat;
3. Memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan di bidang hukum yang berguna bagi almamater, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember dan masyarakat umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya tujuan khusus yang hendak di capai dari penulisan skripsi ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan memahami apakah layanan pengiriman barang PT. Global Jet Express (J&T Express) telah sesuai prosedur berdasarkan hukum positif yang berlaku;
2. Untuk mengetahui dan memahami bentuk tanggung jawab pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) terkait hilangnya barang konsumen dalam pengiriman;
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen terhadap hilangnya barang dalam pengiriman.

1.4 METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan faktor penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah. Suatu karya ilmiah haruslah mengandung suatu kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran sesungguhnya. Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat. Tanpa penelitian hukum maka pengembangan hukum tidak akan berjalan maksimal.⁸

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum (*legal research*). Penelitian hukum (*legal research*) menurut Peter Mahmud Marzuki⁹ adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang

⁸ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2015, hlm. 7.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum edisi revisi*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, hlm. 47.

sesuai dengan norma hukum (bukan hanya sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum.

1.4.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan secara undang-undang dan pendekatan konseptual. Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan.¹⁰ Terkait dengan isu hukum yang menjadi topik bahasan, yaitu Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Terhadap Hilangnya Barang Dalam Pengiriman maka digunakan pendekatan perundang-undangan yang diharapkan mampu menjawab isu hukum tersebut. Setelah dilakukan telaah terhadap UU No 38 Tahun 2009 terkait isuhukum tersebut, maka hasilnya akan digunakan sebagai argumen untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi tersebut.

Pendekatan konseptual, peneliti perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.¹¹ Selain dari pendekatan perundang-undangan konsep hukum yang dapat menjawab isu hukum lainnya yaitu dengan menggunakan pendekatan konseptual. Guna dapat menjawab isu hukum yang menjadi pokok permasalahan, maka pendekatan konseptual digunakan untuk memahami lebih mendalam terkait dengan prinsip-prinsip, baik melalui doktrin-doktrin hukum maupun pandangan-pandangan hukum. Konsep-konsep yang berkaitan dengan analisis penolakan permohonan kasasi akan mampu membantu menjawab isu hukum yang menjadi topik permasalahan.

¹⁰ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Op.Cit.*, hlm. 110.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 115.

1.5 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum. Tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang diketengahkan. Untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum.¹² Bahan hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer (*primary source*) dan bahan hukum sekunder (*secondary source*).¹³

1.5.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki otoritas (*authority*), artinya bersifat mengikat. Bahan hukum primer dapat dibedakan lagi menjadi bahan hukum primer yang bersifat *mandatory authority* (meliputi peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan di wilayah hukum sendiri dan putusan hakim) dan *persuasive authority* (meliputi peraturan perundang-undangan di suatu wilayah hukum negara lain akan tetapi menyangkut hal yang sama dan putusan hakim di wilayah yurisdiksi negara lain).¹⁴ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini terdiri dari:

1. Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang - Undang Hukum Dagang;
3. Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang – Undang No. 38 Tahun 2009 tentang POS;
5. Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 38 Tahun 2009 tentang POS;
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan POS;

¹² *Ibid.*, hlm. 48.

¹³ *bid.*, hlm. 52.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 52.

1.5.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan-bahan sekunder meliputi buku-buku hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal-jurnal hukum, disertasi hukum, tesis hukum, skripsi hukum, komentar undang-undang dan komentar putusan pengadilan, dan lain sebagainya.¹⁵ Penelitian hukum yang beranjak pada hukum primer, baik itu yang berwujud peraturan perundang-undangan maupun putusan hakim adalah tidak akan dapat dengan mudah untuk memahami isi peraturan perundang-undangan atau putusan hakim itu. Peneliti akan lebih mudah untuk memahaminya ketika peneliti harus membaca terlebih dahulu bahan-bahan hukum sekunder yang mengulas bahan-bahan hukum primer yang akan dijadikan sumber penelitian. Lebih sesuai lagi jika seorang meneliti membaca buku-buku teks yang khusus memang berisi komentar mengenai peraturan perundang-undangan atau putusan hakim.¹⁶

1.5.3 Bahan Non Hukum

Penelitian hukum dapat pula menggunakan suatu bahan yang bersifat non hukum. Penggunaan bahan non hukum hanya meliputi bahan yang relevan dengan topik penelitian. Misalnya, penelitian Hukum Tata Negara dapat menggunakan suatu bahan non hukum Ilmu Politik, penelitian Hukum Lingkungan dapat menggunakan bahan non hukum berupa Manajemen Lingkungan atau Ilmu Lingkungan, penelitian hukum Perbankan dapat menggunakan bahan non hukum berupa buku-buku perbankan, penelitian Hukum Internasional dapat menggunakan bahan non hukum mengenai Hubungan Internasional dan lain sebagainya. Penggunaan bahan non hukum dalam penelitian hukum 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. Terkait dalam hal yang seperti ini, apabila dalam penelitian hukum digunakan bahan non hukum maka penggunaan bahan non

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 52.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 88-89.

hukum tidak boleh bersifat sangat dominan sehingga akan mengurangi makna penelitiannya sebagai penelitian hukum.¹⁷

1.6 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk menentukan jawaban atas pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum, proses tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :¹⁸

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga 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 isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 109.

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 213.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanggung Jawab Hukum

2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Terkait dalam hal kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹⁹ Mengenai dalam hal ini dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁰ Terkait dalam hal ini tanggung jawab merupakan suatu bentuk kesadaran seseorang untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu dimana suatu tindakan atau perbuatan yang dia lakukan tersebut sudah dipikirkan baik dan buruknya sehingga dapat diberikan pertanggung jawaban atas tindakan atau perbuatan yang dilakukan itu.

Hukum Menurut Utrecht, adalah himpunan peraturan – peraturan (perintah–perintah dan larangan–larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan arena itu harus ditaati oleh masyarakat itu. Terkait dalam hal ini selain Utrecht, juga ada beberapa sarjana hukum Indonesia yang berusaha merumuskan definisi hukum. Definisi menurut S.M. Amin, yaitu kumpulan peraturan–peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi–sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum adalah mengadakan ketertiban dalam pergaulan manusia, sehingga keamanan dan ketertiban terpelihara. Definisi menurut J.C.T Simorangkir, dan Woerjono Sastropranoto, yaitu peraturan–

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo, 2000, hlm. 59.

²⁰ Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.²¹ Hukum adalah keseluruhan peraturan bagi kelakuan atau perbuatan manusia di dalam kehidupan masyarakat, yang pelaksanaannya dapat di paksakan dan bertujuan mendapatkan tata atau keadilan.²² Terkait dalam hal ini pada dasarnya hukum merupakan suatu perintah dan larangan dalam kehidupan bermasyarakat guna mengatur kehidupan masyarakat untuk tidak melakukan sesuatu dan melakukan sesuatu serta dapat dipaksakan dalam penerapannya, sehingga mengenai dalam hal ini masyarakat haruslah mematuhi dan mentaati aturan hukum yang ada guna tercapainya kehidupan bermasyarakat yang tertib.

2.1.2 Macam – Macam Tanggung Jawab Hukum

Macam-macam tanggung jawab adalah sebagai berikut:²³

a. Tanggung jawab dan Individu

Pada hakikatnya hanya masing-masing individu yang dapat bertanggungjawab hanya mereka yang memikul akibat dari perbuatan mereka. Terkait dalam hal ini istilah tanggungjawab pribadi atau tanggungjawab sendiri sebenarnya “mubajir”, suatu masyarakat yang tidak mengakui bahwa setiap individu mempunyai nilainya sendiri yang berhak diikutinya tidak mampu menghargai martabat individu tersebut dan tidak mampu mengenali hakikat kebebasan. Mengenai dalam hal ini Friedrich August von Hayek mengatakan bahwa²⁴ “Semua bentuk dari apa yang disebut dengan tanggungjawab kolektif mengacu pada tanggungjawab individu”. Istilah tanggungjawab bersama umumnya hanyalah digunakan untuk menutup-nutupi tanggungjawab itu sendiri. Terkait dalam hal suatu bentuk tanggungjawab politis sebuah masalah jelas bagi setiap

²¹ Kansil dan Christine Kansil, Pengantar Ilmu Hukum Indonesia, Jakarta : Rineka Cipta 2011, hlm. 33 – 34.

²² R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, 1992, hlm. 27.

²³ Widiyono, *Wewenang Dan Tanggung Jawab*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, hlm. 27.

²⁴ Friedrich August Von Hayek, *Tanggung jawab individu*, Jakarta: Pradya Paramitha, 2001, hlm. 102.

pendelegasian kewenangan (tanggungjawab). Pada dasarnya pihak yang disebut penanggungjawab tidak menanggung secara penuh akibat dari keputusan mereka. Risiko mereka yang paling besar adalah dibatalkan pemilihannya atau pensiun dini sementara sisanya harus ditanggung si pembayar pajak. Terkait dalam hal ini karena itulah para penganut liberal menekankan pada subsidiaritas, pada keputusan-keputusan yang sedapat mungkin ditentukan di kalangan rakyat yang notabene harus menanggung akibat dari keputusan tersebut.

b. Tanggung jawab dan kebebasan

Kebebasan dan tanggungjawab tidak dapat dipisahkan. Orang yang dapat bertanggung jawab terhadap tindakannya dan mempertanggungjawabkan perbuatannya hanyalah orang yang mengambil keputusan dan bertindak tanpa tekanan dari pihak manapun atau secara bebas. Liberalisme menghendaki satu bentuk kehidupan bersama yang memungkinkan manusianya untuk membuat keputusan sendiri tentang hidup mereka. Terkait dalam hal ini maka dari itu bagi suatu masyarakat liberal hal yang mendasar adalah bahwa setiap individu harus mengambil tanggungjawab. Pada dasarnya ini merupakan kebalikan dari konsep sosialis yang mendelegasikan tanggungjawab dalam ukuran seperlunya kepada masyarakat atau negara. Kebebasan berarti tanggungjawab; Itulah sebabnya mengapa kebanyakan manusia takut terhadapnya.

George Bernard Shaw mengatakan bahwa Persaingan yang merupakan unsur pembentuk setiap masyarakat bebas baru mungkin terjadi jika ada tanggungjawab individu. Seorang manusia baru akan dapat menerapkan seluruh pengetahuan dan energinya dalam bentuk tindakan yang efektif dan berguna jika ia sendiri harus menanggung akibat dari perbuatannya, baik itu berupa keuntungan maupun kerugian. Justru di sinilah gagalnya ekonomi terpimpin dan masyarakat sosialis: secara resmi memang semua bertanggungjawab untuk segala sesuatunya, tapi faktanya tak seorangpun bertanggungjawab. Akibatnya masih kita alami sampai sekarang.²⁵

c. Tanggungjawab sosial

²⁵ George Bernard Shaw, *Persaingan Masyarakat*, Jakarta: Rajawali Press, 1999, hlm. 90.

Mengenai dalam hal diskusi politik sering disebut-sebut terkait istilah tanggungjawab sosial. Istilah ini dianggap sebagai bentuk khusus, lebih tinggi dari tanggungjawab secara umum. Pada dasarnya berbeda dari penggunaan bahasa yang ada, tanggungjawab sosial dan solidaritas muncul dari tanggungjawab pribadi dan sekaligus menuntut kebebasan dan persaingan dalam ukuran yang tinggi. Pada dasarnya untuk mengimbangi “tanggungjawab sosial” tersebut pemerintah membuat sejumlah sistem, mulai dari Lembaga Federal untuk Pekerjaan sampai asuransi dana pensiun yang dibiayai dengan uang pajak atau sumbangan-sumbangan paksaan. Institusi yang terkait ditentukan dengan keanggotaan paksaan. Terkait dalam hal ini maka institusi-institusi tersebut tidak mempunyai kualitas moral organisasi yang bersifat sukarela. Orang yang terlibat dalam organisasi-organisasi seperti ini adalah mereka yang melaksanakan tanggungjawab pribadi untuk diri sendiri dan orang lain. Semboyan umum semua birokrat adalah perlindungan sebagai ganti tanggung jawab.

d. Tanggung jawab terhadap orang lain

Setiap manusia mempunyai kemungkinan dan di banyak situasi juga kewajiban moral atau hukum untuk bertanggungjawab terhadap orang lain. Pada dasarnya secara tradisional keluarga adalah tempat dimana manusia saling memberikan tanggung jawabnya. Sebagai contoh orang tua bertanggungjawab kepada anaknya, anggota keluarga saling bertanggungjawab. Anggota keluarga saling membantu dalam keadaan susah, saling mengurus di usia tua dan dalam keadaan sakit. Ini khususnya menyangkut manusia yang karena berbagai alasan tidak mampu atau tidak mampu lagi bertanggungjawab terhadap dirinya sendiri secara penuh. Ini terlepas dari apakah kehidupan itu berbentuk perkawinan atau tidak. Tanggungjawab terhadap orang lain seperti ini tentu saja dapat diterapkan di luar lingkungan keluarga. Bentuknya bisa beranekaragam yang penting adalah prinsip sukarela – pada kedua belah pihak. Pertanggungjawaban manusia terhadap dirinya sendiri tidak boleh digantikan dengan perwalian.

e. Tanggung jawab dan risiko

Terkait dalam hal masyarakat modern orang berhadapan dengan berbagai risiko. Risiko itu bisa membuat orang sakit dan membutuhkan penanganan medis

yang sangat mahal atau membuat orang kehilangan pekerjaan dan bahkan harta bendanya. Mengenai dalam hal ini ada berbagai cara untuk mengamankan dari risiko tersebut, misalnya dengan asuransi. Terkait dalam hal ini maka tidak diperlukan organisasi pemerintah, melainkan hanya tindakan setiap individu yang penuh tanggungjawab dan bijaksana.

2.2 Konsumen Dan Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Konsumen

Terkait dalam transaksi ekonomi disebut konsumen karena seseorang atau badan hukum menggunakan suatu produk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, dengan kata lain konsumen adalah setiap orang atau kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya. Mengenai dalam hal ini menurut Undang-Undang yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang bersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut subjek yang disebut konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pengguna suatu produk tertentu. Pada dasarnya istilah orang sebagaimana dinyatakan sebenarnya masih menimbulkan pertanyaan apakah manusia dalam pengertian hakiki atautkah termasuk badan hukum, namun jika merujuk definisi konsumen menurut Undang-Undang istilah orang berarti manusia yang hakiki.

Mengenai dalam hal ini merujuk pada literatur ekonomi secara umum dikenal dua macam konsumen yaitu :²⁶

- a. Konsumen antara yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya;
- b. Konsumen akhir yaitu penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk.

²⁶ Burhanudin s, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN Maliki Press, 2011, hlm. 6 – 7.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan karena Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad ke 19. Melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 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.

Terkait dalam hal ini dari 9 (Sembilan) butir hak konsumen yang diberikan di atas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dengan Perlindungan Konsumen barang dan atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih

lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan konsumen berhak untuk didengar memperoleh advokasi pembinaan perlakuan yang adil kompensasi sampai ganti rugi.

Hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas merupakan penjabaran dari pasal-pasal yang diberikan negara kesejahteraan yaitu Berdasarkan Ketentuan Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Betapa pentingnya hak konsumen sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi Berdasarkan Ketentuan yang ada dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha keempat hak asasi manusia yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.²⁷

Menurut Pasal 5 Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan 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;

²⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, hlm. 33 – 34.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁸

2.2.3 Pengertian Pelaku Usaha

dalam berbagai bidang ekonomi.²⁹ Berdasarkan dalam penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam Pelaku Usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor lain-lain.³⁰

Hak-hak dan kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan directiv pengertian meliputi:

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merk ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.³¹

2.2.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, itu apabila:

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
2. Cacat timbul di kemudian hari;
3. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;

²⁸ *Ibid.*, hlm. 35.

²⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika 2018, hlm. 4.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*, hlm. 41 – 42.

5. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.³²

Berdasarkan Ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.³³

Berdasarkan Ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- 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;

³² *Ibid*

³³ *Ibid.*, hlm. 43.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi 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. Ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁴

2.3 Perlindungan Konsumen

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Menurut Peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen menurut Peraturan Perundang-Undangan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Terkait dalam hal ini sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan Konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang atau jasa. Pada dasarnya meskipun perlindungan ini diperuntukan bagi konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Mengenai dalam hal ini karena bagaimanapun untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil

³⁴ *Ibid*

dengan memposisikan sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.³⁵

2.3.2 Asas – Asas Yang Terdapat Pada Perlindungan Konsumen

Asas – Asas Perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 2 Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada dasarnya Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan 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 dan 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 pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan Perlindungan Konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.³⁶

³⁵ Burhanudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, hlm. 1- 2.

³⁶ Ahmadi Miru/Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Grafindo Persada) hlm. 25 - 26

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, demikian pula penjelasannya tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi Asas Keseimbangan dan;
3. Asas kepastian hukum.³⁷

Terkait dalam hal ini sebagai asas hukum dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam Pengaturan Perundang-Undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan Perlindungan Konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.³⁸

Keadilan kemanfaatan dan kepastian hukum juga oleh banyak Yuris menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya sebagai tujuan hukum baik Radbruch maupun Ahmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan Ahmad Ali mengatakan kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan kemanfaatan dan kepastian hukum apakah hal itu tidak menimbulkan masalah dalam kenyataannya sering antara tujuan yang satu dan lainnya terjadi benturan.³⁹

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah jika keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak yaitu konsumen pelaku usaha dan pemerintah kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi data secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*, hlm. 27.

³⁹ *Ibid.*

langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai Peraturan Perundang-Undangan.⁴⁰

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.⁴¹

2.4 Hukum Pengangkutan

2.4.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.⁴²

Terkait dalam hal ini dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa pihak dalam perjanjian pengangkut adalah pengangkut dan pengirim. Sifat dari perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, artinya masing-masing pihak mempunyai kewajiban-kewajiban sendiri-sendiri. Pihak pengangkut berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim berkewajiban untuk membayar uang angkutan.⁴³

Hukum pengangkutan adalah hukum yang mengatur bisnis pengangkutan baik pengangkutan di laut, udara, darat dan perairan pedalaman.⁴⁴ Pengangkut secara umum adalah orang atau siapa saja, baik dengan persetujuan charter menurut waktu atau charter menurut perjalanan baik dengan suatu persetujuan lain mengikatkan diri untuk menyelenggarakan angkutan barang yang seluruhnya

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 28.

⁴¹ *Ibid.*, hlm.30.

⁴² Zainal Asikin, *Hukum Dagang.*, Jakarta : Rajawali Pers 2016, hlm. 163.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 154.

mampu sebagian melalui pengangkutan.⁴⁵ Pengangkutan adalah proses pemindahan barang dari pengiriman ke tempat tujuan. Pada dasarnya dengan demikian, terdapat tiga komponen dasar dalam pengangkutan yaitu: Pengirim, jasa angkut dan penerima.⁴⁶

2.4.2 Perjanjian Pengangkutan Barang

Pengangkutan sebagai suatu perjanjian adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Mengenai dalam hal ini sedangkan pihak yang lain menyanggupi untuk membayar ongkos.⁴⁷ Perjanjian pengangkutan adalah suatu peristiwa yang telah mengikat seseorang untuk melaksanakan pengangkutan karena orang tersebut telah berjanji untuk melaksanakannya, sedang orang lain telah pula berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang berupa memberikan sesuatu yang berupa pemberian imbalan atau upah.⁴⁸

Pada dasarnya dalam The Hamburg Rules 1978 disebutkan perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian yang memberi kewajiban pada pengangkut untuk melakukan pengangkutan laut dari pelabuhan yang satu ke pelabuhan yang lain dan terhadap terlaksananya pengangkutan barang muatan itu pengangkut berhak atas pembayaran atau upah angkutan.⁴⁹ Perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik dengan mana pengangkut mengikat diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat sedangkan pengirim dan atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.⁵⁰

2.4.3 Ekspediter

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*, hlm 155.

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 156

⁵⁰ *Ibid.*

penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pengantara pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transpor seperti ekspediter bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini tampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan. Terkait dalam hal ini seorang ekspediter memperhitungkan atas biaya muatan dari pihak pengangkut jumlah biaya dan provisi sebagai upah untuk pihaknya sendiri, yang tidak dilakukan oleh pengusaha transpor. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui kriteria ekspediter Menurut ketentuan Undang-Undang yaitu :

1. Perusahaan perantara pencari pengangkut barang;
2. Bertindak untuk dan atas nama pengirim;
3. Menerima provisi dari pengirim.⁵¹

2.5 Upaya Penyelesaian Sengketa

2.5.1 Pengertian Sengketa

Sengketa adalah sebuah konflik yang terjadi dalam suatu sosial masyarakat yang membentuk suatu oposisi antara orang-orang, kelompok, atau organisasi dalam suatu permasalahan.⁵² Sengketa dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Sengketa sosial (biasanya berhubungan dengan tradisi, etiologi, tata krama, dan asusila yang hidup dan berkembang dalam ruang lingkup suatu masyarakat tertentu);
2. Sengketa hukum (suatu sengketa yang menimbulkan akibat hukum dikarenakan adanya pelanggaran terhadap aturan-aturan hukum positif atau aturan-aturan hukum positif yang dilanggar karena dianggap bertentangan dengan hak dan kewajiban seseorang).

2.5.2 Macam – Macam Penyelesaian Sengketa

1. Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 165.

⁵² Jamilah, F, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta(2014): Penerbit Medpress Digital. hlm.13.

Proses non litigasi adalah salah satu strategi penyelesaian secara kooperatif. Sistem hukum Indonesia menyediakan alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan seperti terdapat dalam undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang alternatif penyelesaian sengketa yakni :⁵³

- a. Konsultasi merupakan tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan client dengan pihak lain yang merupakan konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Itu sih bukan merupakan suatu keharusan bagi klien untuk mengikuti pendapat yang disampaikan oleh konsultan. Keputusan penyelesaian sengketa ada di tangan para pihaknya kadang-kadang pihak konsultan juga diberikan kesempatan untuk merumuskan bentuk bentuk penyelesaian sengketa yang dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa tersebut.
- b. Negosiasi dan perdamaian adalah sebagaimana diatur dalam pasal 1851 - 1864 kuhp perdata. Perdamaian itu adalah suatu persetujuan kedua belah pihak dengan menyerahkan, menjanjikan, atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau mencegah timbulnya suatu perkara. Persetujuan harus dibuat secara tertulis dengan ancaman tidak sah.

Ada beberapa hal yang membedakan yaitu:

- 1) Negosiasi diberikan tenggat Waktu penyelesaian paling lama 14 (empat belas) Hari;
- 2) Penyelesaian sengketa tersebut harus dilakukan dalam bentuk pertemuan langsung oleh dan di antara para pihak yang bersengketa.

Perbedaan lain adalah bahwa negosiasi merupakan salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di luar pengadilan sedangkan perdamaian dapat dilakukan baik sebelum proses persidangan pengadilan dilakukan maupun setelah sidang pengadilan dilaksanakan di dalam maupun di luar pengadilan.

⁵³ M,Sofyan lubis, Panduan Bantuan Hukum di Indonesia. Jakarta (2009). hlm. 23 – 25.

- c. Mediasi adalah kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat yang diselesaikan melalui bantuan atau seorang atau lebih penasihat ahli atau melalui seorang mediator. Kesepakatan yang dihasilkan dalam suatu proses mediasi yang dibuat dalam bentuk tertulis bersifat final dan mengikat para pihak dan wajib didaftarkan di pengadilan negeri dalam waktu paling lama 30 hari terhitung sejak penandatanganan. Kesepakatan tersebut wajib dilaksanakan dalam waktu 30 hari sejak pendaftaran.
 - d. Konsiliasi dan perdamaian
Undang-undang alternatif penyelesaian sengketa tidak menyebutkan konsiliasi sebagai suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan intinya konsiliasi merupakan upaya sebelum dilakukannya proses litigasi bahkan bisa dilakukan dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berjalan baik didalam maupun diluar pengadilan. Kecuali untuk hal-hal atau sengketa dimana telah diperoleh suatu putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.
 - e. Lembaga arbitrase terdapat pada pasal 52 undang-undang ternatif penyelesaian sengketa menyatakan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian berhak untuk memohon pendapat yang mengikat dari lembaga arbitrase atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Arbitrase menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 30 tahun 1999 Abid rasa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Objek perjanjian arbitrase hanyalah sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Kegiatan dalam bidang perdagangan itu antara lain perniagaan, perbankan keuangan, penanaman modal serta industri dan hak milik intelektual.
2. Penyelesaian sengketa secara pengadilan (litigasi)

Litigasi adalah proses menyelesaikan perselisihan hukum di pengadilan dimana setiap yang bersengketa mendapatkan kesempatan untuk mengajukan gugatan dan bantahan.⁵⁴ Namun undang – undang sendiri tidak memberikan definisi mengenai defisini litigasi. Namun pasal 6 ayat 1 undang – undang no. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (“UU Arbitrase dan APS”) berbunyi :

“sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada iktikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”.

Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H dalam bukunya hukum penyelesaian sengketa hal 1 – 2 mengatakan bahwa secara konvensional, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energy, infrastruktur dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remidium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.⁵⁵

⁵⁴ Kamus bisnis, diakses dari <http://kamusbisnis.com/arti/litigasi> diakses pada tanggal 06 mei 2019 pukul 19.54.

⁵⁵ Dr. Frans Hendra Winarta, Hukum Penyelesaian sengketa. Sinar Grafika(2012) hal. 1 - 2.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Global Jet Express (J&T Express) dalam hal pengiriman barang pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 32 Undang–Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, sebab Ibu Hilda mengirimkan barang bukan yang termasuk kedalam barang yang dilarang. Dan juga yang di alami oleh Bapak Andri, bahwasannya pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Global Jet Express (J&T Express) juga telah sesuai dengan Prosedur pengiriman barang sebab Bapak Andri mengirimkan sebuah barang berupa *Handphone* dan bukan merupakan suatu barang yang dilarang dalam pengiriman.
2. PT. Global Jet Express (J&T Express) dalam memberikan tanggung jawab hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen yang dimana telah di tegaskan pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 10 Ayat (2) huruf I. maka PT. Global Jet Express (J&T Express) berkewajiban mengganti barang ibu Hilda dan bapak Andri sebesar 10 kali biaya pengiriman.
3. Mengenai dalam hal upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh Ibu Hilda dan Bapak Andri dapat dilakukan melalui Litigasi dan Non Litigasi berdasarkan Pasal 45 Undang – Undang No 8 Tahun 1999. Proses penyelesaian sengketa melalui Litigasi atau penyelesaian melalui Lembaga Peradilan dan penyelesaian sengketa melalui Litigasi menjadi *shock therapy* bagi pihak lawan dan keputusannya pun mengikat bagi para pihak. Mengenai dalam hal ini jika menggunakan penyelesaian sengketa *Non Litigasi* atau suatu proses penyelesaian sengketa diluar Pengadilan meliputi mediasi, negosiasi maupun konsiliasi. Pada dasarnya karena jika melihat

objek sengketa hilangnya barang jika menyelesaikan sengketa dengan jalur Litigasi maka tidak sebanding dengan nilai dari barang tersebut.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian sebagai berikut:

1. Bagi Jasa Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&T Express) Lebih menjalankan kegiatannya dengan benar sesuai Hukum Positif yang berlaku agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk memberikan kepercayaan yang tinggi kepada konsumen
2. Bagi PT. Global Jet Express (J&T Express) apabila terjadi risiko atas pengiriman barang baik berupa hilangnya barang atau keterlambatan pengiriman barang hendaklah Pihak PT. Global Jet Express (J&T Express) mengganti barang tersebut sesuai dengan yang telah di atur pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada Pasal 10 Ayat (2) huruf I.
3. Bagi konsumen agar lebih memahami tentang penyelesaian sengketa yang tepat sesuai pada pasal 45 Undang – Undang No 8 Tahun 1999 serta lebih memahami apa saja hak – hak yang harus diterima oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Amriani, N. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata DI Pengadilan* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asikin, Z. (2016). *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Badruzaman, M. D. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Jakarta: Alumni.
- Barkatullah, A. H. (n.d.). *Hak Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Dewi, E. W. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Efendi, D. O. (2015). *Penelitian Hukum (Legal Reaserch)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Febrian, T. T. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Hamzah, A. (2005). *Kamus Hukum*. Ghalia Indonesia.
- Harahap, M. Y. (2008). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hariri, W. M. (2011). *Hukum Kepailitan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hayek, F. A. (2001). *Tanggung Jawab Individu*. Jakarta: Pradya Paramitha.
- Jamilah, F. (2014). *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisinis*. Yogyakarta: Medpress digital.
- Jimmy, Z. d. (2012). *Kamus Hukum (Dictionary Of Law)*. Surabaya: Grahmedia Press.
- Johanes, G. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Kansil, K. d. (2011). *Pengantar Ilmu Hukum Indoneisa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kristiyanti, C. T. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, M. S. (2009). *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Yustitia.
- Margono, S. (2004). *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Marzuki, P. M. (2016). *Penelitian Hukum edisi revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Muhammad, A. (2008). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- s, B. (2011). *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN Maliki Press.
- Shaw, G. B. (1999). *Persaingan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Soeroso, R. (1992). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutio Usman Adji, D. P. (1990). *Hukum Pengangkutan di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjakra Negara, S. (1995). *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widiyono. (2004). *Wewenang Dan Tanggung Jawab*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Winardi. (2007). *Management Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung: Mandar Maju.
- Witanto, D. (2011). *Hukum Acara Mediasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yodo, A. M. (n.d.). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grafindo Persada.

B. PERUNDANG-UNDANG

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang - Undang Hukum Dagang.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 38 Tahun 2009 tentang POS.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Izin Penyelenggaraan POS.

C. JURNAL

Idris Talib, “ *BENTUK PUTUSAN PENYELESAIAN SENGKETA BERDASARKAN MEDIASI* “ Jurnal Lex et Societatis, Volume.I No.1 Januari – Maret 2013.

Rahmi Yuniarti, “ *EFISIENSI PEMILIHAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA WARALABA* “, Jurnal Fiat Justitia, Volume. 10 Isu 3, Juli-September 2016.

D. INTERNET

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3988487/paket-dinyatakan-hilang-jt-menolak-mengganti-penuh> diakses pada tanggal 18 Februari 2019 pukul 12.47 WIB.

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4049404/pesanan-belum-sampai-status-paket-jt-sudah-diterima> diakses pada tanggal 18 Februari 2019 pukul 12.47 WIB.

Kamus bisnis, diakses dari <http://kamusbisnis.com/arti/litigasi> diakses pada tanggal 06 mei 2019 pukul 19.54.

<https://www.jet.co.id/about> diakses pada tanggal 23 mei 2019 Pukul 20.08

<https://pluginongkos kirim.com/info-lengkap-proses-pengiriman-paket-jt-express/> diakses pada tanggal 12 juli 2019 pukul 07.38 WIB

<https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition> diakses pada tanggal 17 Juli 2019 pukul 12.24 WIB