



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
JASA PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL
PETIKEMAS SURABAYA MENURUT UNDANG
UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW THE CONTAINERS
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*

ALVONI HERBAYA J.
NIM : 060710101103

asal :	Hadiah Pembelian 30 JUN 2011	Klass 343.07 HER P
--------	------------------------------------	-----------------------------

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2011**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW FOR THE CONTAINERS
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*



ALVONI HERBAYA J.
NIM : 060710101103

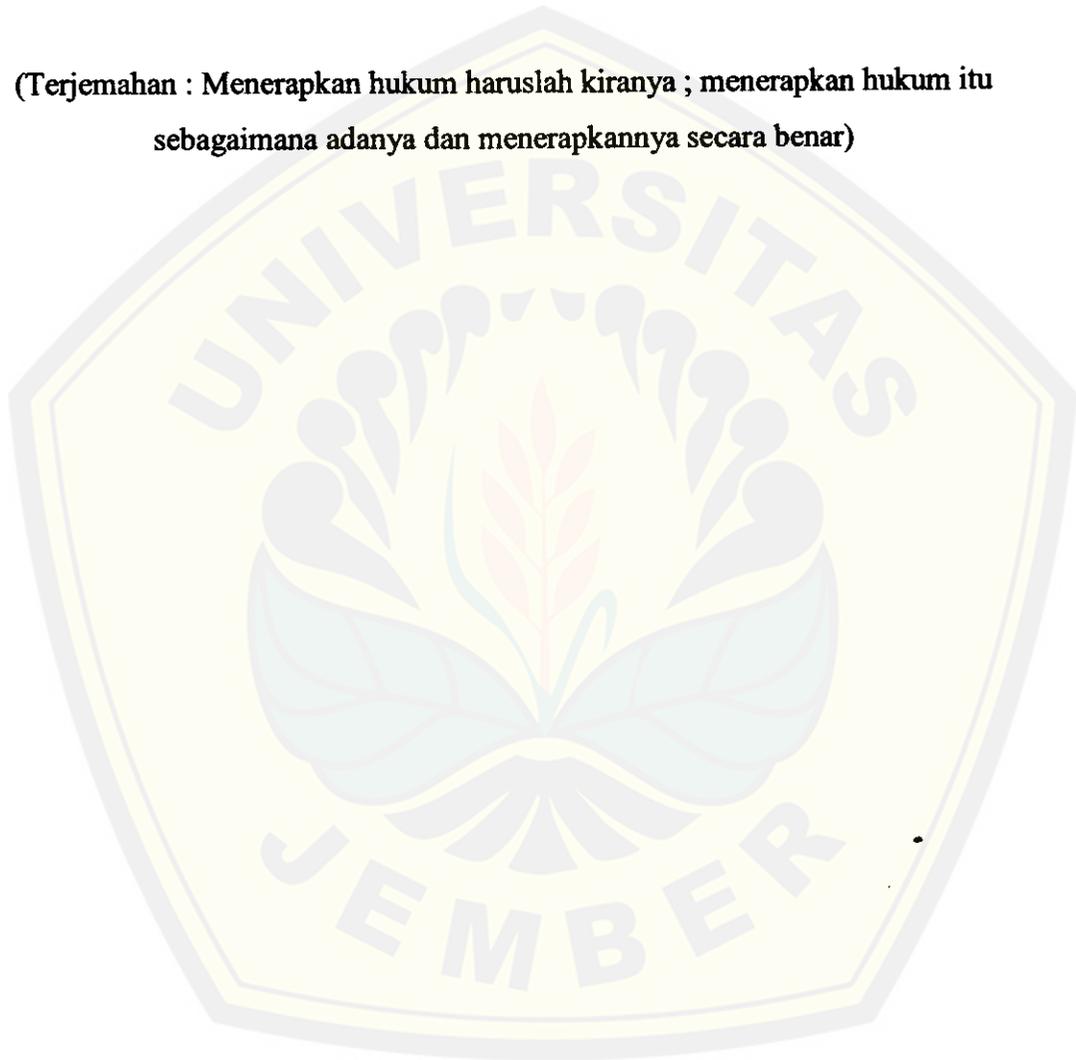
**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2011

MOTTO

*“Wetten en bepalingen baten niets, zo lang men de uitvoering daarvan en het toezicht daar over opdraagt aan schelmen”**

(Terjemahan : Menerapkan hukum haruslah kiranya ; menerapkan hukum itu sebagaimana adanya dan menerapkannya secara benar)

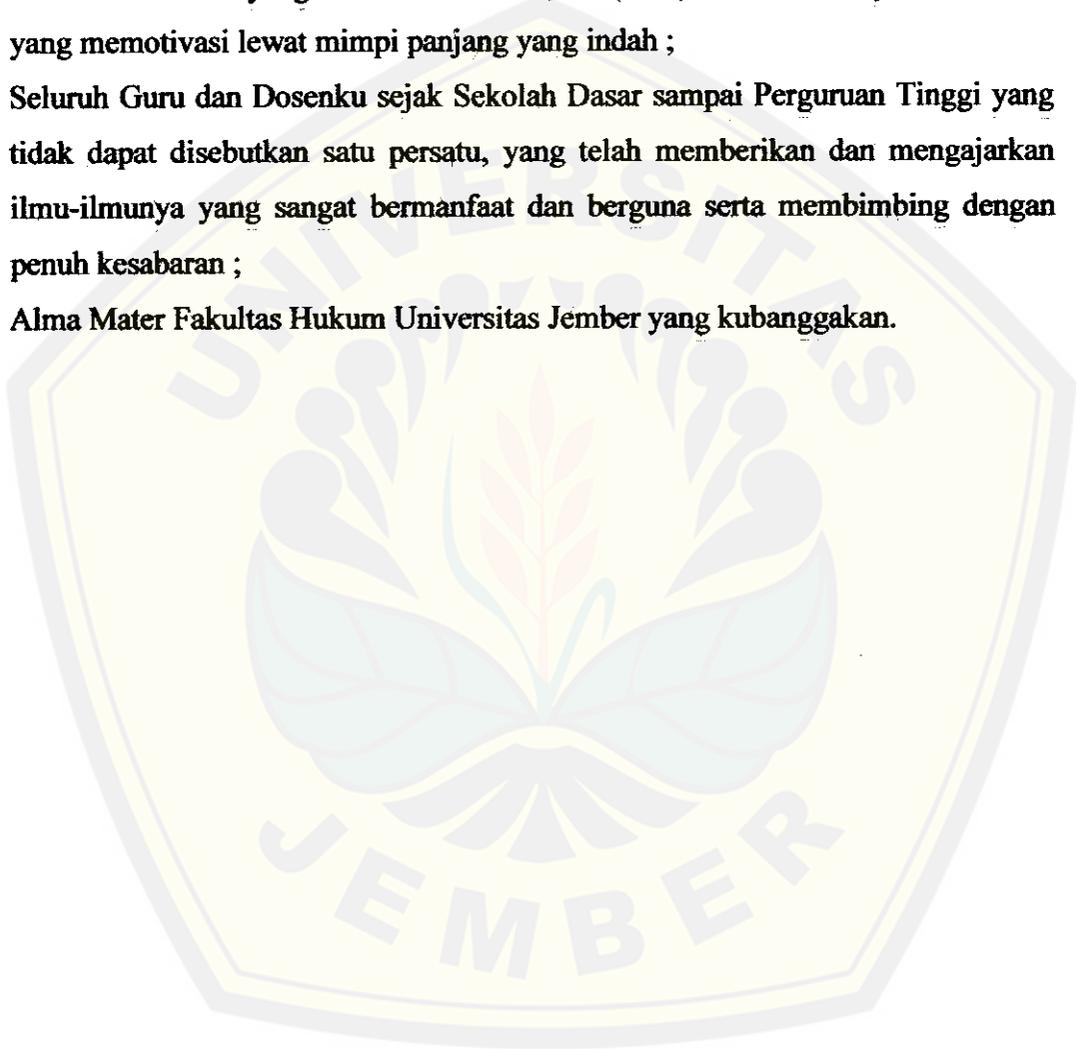


*Dikutip dari : Douwes Dekker (Multatuli) dalam Laica Marzuki, *Dari Timur ke Barat Memandu Hukum* , Jakarta, Setjen dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008, hal. 119

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku tercinta Ayahanda Djarot Hariadi dan ibunda Lilik Herawati,Spd serta adik'ku tersayang Alvonsius hariadi,dan (Alm) Alvina Herbayanti kakakku yang memotivasi lewat mimpi panjang yang indah ;
2. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran ;
3. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

*PROTECTION OF CONSUMENT LAW FOR THE CONTAINERS
TRANSPORTATION SERVICES PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA REVIEWED IN TERMS OF LAW NUMBER 8
1999 ABOUT CONSUMENT PROTECTION*

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Jember**

ALVONI HERBAYA J.
NIM : 060710101103

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
JEMBER**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 9 APRIL 2011

Oleh

Pembimbing



MARDI HANDONO, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Pembantu Pembimbing :



EDI WAHJUNI, S.H. M.HUM
NIP. 196812302003122001

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)

Oleh :

ALVONI HERBAYA J.
NIM : 060710101103

Pembimbing,



MARDI HANDONO, S.H., M.H
NIP. 196312011989021001

Pembantu Pembimbing,



EDI WAHYUNI, S.H. M.HUM
NIP. 196812302003122001

Mengesahkan,

Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas Hukum



Prof.Dr.M.ARIEF ANRULLAH,S.H.M.Hum
NIP.196001011988021001

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 7
Bulan : Juni
Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum

Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,



H. LILIEK ISTIOOMAH, S.H., M.H.
NIP. 194905021983032001

Sekretaris,

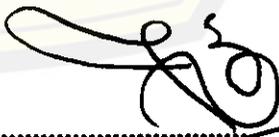


FIRMAN FLORANTA A. S.H., M.H.
NIP. 198009212008011009

Anggota Penguji :

MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001


.....

.....

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvoni Herbaya J.

NIM : 060710101103

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** ; 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 bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 April 2011



ALVONI HERBAYA J.

NIM : 060710101103

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini, antara lain :

1. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembimbing Skripsi dan Pembantu Dekan II, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi, maupun ilmu serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini ;
3. Ibu Hj.Lilik Istiqomah, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Bapak Firman Floranta A. S.H., M.H., Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.Hum., Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Pembantu Dekan II, dan Bapak Eddy Mulyono, S.H., M.H., Pembantu Dekan III
7. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan untuk bekal hidupku ;

8. Pihak PT.Terminal Petikemas Surabaya yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk penelitian dan data-data terkait penelitian skripsi ini ;
9. Suami dan ananda tercinta, atas segala inspirasi, dorongan dan motivasi yang diberikan agar aku selalu maju meraih cita-cita ;
10. Saudara-saudaraku, serta semua keluarga dan kerabat atas do'a, kesabaran, cinta dan kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis dan segala loyalitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
11. Semua kawan-kawan yang tak bisa aku sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semuanya, persaudaraan yang tidak akan terlupakan, semoga persaudaraan kita kekal abadi ;
12. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini ;

Sangat disadari bahwa pada skripsi ini, masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan akibat keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh karena itu, perlu adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 9 April 2011

Penulis

RINGKASAN

PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk selanjutnya disebut PT. TPS adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal Petikemas untuk perdagangan domestic maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia timur. PT. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. Salah satu hal yang menarik dari komitmen layanan yang diberikan oleh PT. TPS adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Salah satu komitmen tersebut PT. TPS tersebut adalah dengan memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggan selaku konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan misi PT.TPS yaitu menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat perdagangan di wilayah Indonesia timur. Berdasarkan hal tersebut penulis mencoba mengkaji hal tersebut dalam tulisan berbentuk skripsi dengan mengambil judul : *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengangkutan Kontainer PT. Terminal Petikemas Surabaya Menurut Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Permasalahan dalam skripsi ini meliputi 2 (tiga) hal yaitu bagaimanakah tanggung jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan dan bagaimanakah perlindungan hukum konsumen dalam jasa pengangkutan kontainer oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Tujuan umum dilaksanakannya penulisan hukum ini antara lain : untuk memenuhi syarat-syarat dan tugas guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Sedangkan tujuan khusus dalam penulisan hukum ini adalah : untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan dan perlindungan hukum konsumen dalam jasa

pengangkutan kontainer oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan masalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum.

Kesimpulan yang diperoleh antara lain bahwa Selama dalam proses pengangkutan tersebut, pengangkut bertanggung jawab penuh untuk menjaga keselamatan atau keutuhan barang yang diangkutnya tersebut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahannya. Apabila terjadi suatu hal yang mengakibatkan kerugian, baik berupa rusaknya atau hilangnya barang sebagian atau seluruhnya, maka konsumen berhak menuntut penggantian kerugian tersebut dengan dengan sewajarnya yang sebelumnya telah dilakukan penyelidikan. Namun apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh pihak pengangkut, melainkan dikarenakan adanya suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau kerusakan tersebut akibat dari adanya cacat bawaan pada barang tersebut atau kesalahan terdapat pada pengirim, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab.

Dalam komitmen layanan yang diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Dalam ketentuan pasal 4 huruf h Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa : konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima, tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya saran dari penulisan hukum ini antara lain bahwa pelaku usaha dalam hal ini PT. TPS harus senantiasa menjaga dan berupaya meningkatkan pelayanan dan jasa dalam usahanya untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan produk tersebut sehingga dapat menekan sengketa konsumen yang terjadi dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang. UUPK menjamin hak-hak konsumen sebagaimana bahwa konsumen dilindungi haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Metode Penelitian	3
1.4.1 Tipe Penelitian	4
1.4.2 Pendekatan Masalah	4
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	5
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perlindungan Hukum	7
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	7
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum	8
2.1.3 Bentuk Bentuk Perlindungan Hukum	9
2.2 Konsumen dan Pelaku Usaha	10
2.2.1 Pengertian Konsumen	10

2.2.2	Pengertian Pelaku Usaha	12
2.2.3	Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	14
2.3	Pengangkutan	19
2.3.1	Pengertian Pengangkutan	19
2.3.2	Dasar Hukum Pengangkutan	21
2.3.3	Tujuan Pengangkutan	23
2.4	Wanprestasi	24
2.4.1	Pengertian Wanprestasi	24
2.4.2	Bentuk Bentuk Wanprestasi	26
2.5	Profil dan Gambaran PT. Terminal Petikemas Surabaya	29
BAB III	PEMBAHASAN	33
3.1	Tanggung Jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) Bila Terjadi Kerusakan Atau Kehilangan Barang Angkutan	33
3.2	Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Pengangkutan Kontainer Oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya.....	45
BAB IV	PENUTUP	51
4.1	Kesimpulan	51
4.2	Saran-saran	52
DAFTAR BACAAN		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

BAB I
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk selanjutnya diebut PT. TPS adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal Petikemas untuk perdagangan domestic maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia timur. PT. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. PT. TPS sebagai sebuah terminal berstandar kelas dunia di Indonesia berkomitmen untuk mempertahankan posisi PT.TPS yang unik dan menonjol yaitu sebagai pintu gerbang ke kawasan Indonesia timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi pelanggan. Dengan motto perusahaan *Reliable Terminal with Services Excellent* (terminal terpercaya dengan layanan sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama PT.TPS.

Salah satu hal yang menarik dari komitmen layanan yang diberikan oleh PT. TPS adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karena itu, menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antar konsumen, pengusaha, dan pemerintah. Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia yang seutuhnya.

Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan kepentingan konsumen, serta didukung oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak- haknya, maka pemerintah kemudian berupaya dengan berbagai cara untuk dapat mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan terutama dapat

melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat menimbulkan kerugian bagi mereka. Salah satu upaya yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan penelitian pembuatan dan pengkajian naskah akademik rancangan undang-undang untuk penyusunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan didukung oleh perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia, maka upaya tersebut dapat dilaksanakan dengan disetujuinya Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen oleh DPR RI yang kemudian disahkan oleh presiden pada tanggal 20 April 1999 sebagai Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang untuk selanjutnya disingkat dengan UUPK.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan perusahaan, PT. TPS berupaya untuk mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Salah satu komitmen tersebut PT. TPS tersebut adalah dengan memberikan perlindungan hukum terhadap pelanggan selaku konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan misi PT.TPS yaitu menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat perdagangan di wilayah Indonesia timur.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk memilih penerapan perlindungan konsumen dalam operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) dalam skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA PENGANGKUTAN KONTAINER PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA (MENURUT UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab PT.Terminal Petikemas Surabaya bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan di PT.Terminal Petikemas Surabaya ?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen dalam jasa pengangkutan kontainer oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya tulis ilmiah, maka skripsi ini mempunyai dua macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
- c. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa fakultas hukum dan almamater..

1.3.2 Tujuan Khusus

Selanjutnya, tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini antara lain :

- a. Untuk mengkaji dan menganalisa tanggung jawab PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bila terjadi kerusakan atau kehilangan barang angkutan
- b. Untuk mengkaji dan menganalisa Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sistem Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya

1.4 Metode Penelitian

Untuk menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam penelitian harus dipergunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut sebagai pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Sehingga penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan

dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.¹⁾

1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi²⁾

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

(*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.³⁾

¹⁾ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal.194

²⁾ Ibid, hal.93

³⁾ Ibid, hal.138

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Bahan hukum yang dipergunakan dalam skripsi ini, meliputi bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder, yaitu :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Adapun yang termasuk dalam bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata (BW) ;
2. Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) ;
3. Undang Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ; dan
4. Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sumber bahan non hukum sebagai penunjang dari sumber bahan hukum primer dan sekunder, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu data yang diambil dari kamus dan wawancara ⁴⁾.

⁴⁾ Ibid, hal.165

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.⁵⁾

⁵⁾ Ibid, hal.171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan mempunyai arti sebagai suatu perbuatan, dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah. Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.

Masalah penegakan hukum merupakan masalah yang sangat penting dalam rangka menciptakan tata tertib, ketentraman, dan keamanan dalam kehidupan suatu masyarakat. Hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok.

Pengertian perlindungan hukum dapat diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu kata perlindungan yang memiliki arti : (a) Tempat berlindung ; dan (b) Hal (perbuatan, dan sebagainya) memperlindungi. Perlindungan yang kata dasarnya adalah *lindung* dalam KBBI diartikan sebagai berikut :

Menempatkan dirinya di bawah (dibalik, dibelakang) sesuatu supaya tidak terlihat atau tidak kena angin, panas, dan sebagainya;

1. Bersembunyi (berada) di tempat yang aman supaya terlindungi;
2. Minta pertolongan kepada yang kuasa supaya selamat atau terhindar dari bencana.⁶⁾

Secara sederhana, kata perlindungan memiliki tiga (3) unsur, yaitu : (1) subyek yang melindungi ; (2) obyek yang akan terlindungi karenanya ; dan (3) alat, instrumen maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan

⁶⁾ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1995, hal. 595

tersebut. Dengan meletakkan manusia sebagai subyek hukum yang lahir dari proses sosialisasi berbagai nilai ke dalam perbuatan hukum secara substansial meliputi perbuatan hukum pidana maupun perbuatan hukum perdata, sehingga menjadi mata rantai yang tidak dapat dipisahkan. Jadi, perlindungan hukum memiliki arti memberikan perlindungan kepada manusia sebagai subjek hukum agar terlindungi dengan perangkat-perangkat hukum. Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan perlindungan secara hukum agar hak-hak maupun kewajiban manusia dapat dilaksanakan pemenuhannya. Hukum merupakan salah satu instrumen yang dapat dipakai untuk tercapainya tujuan perlindungan tersebut.

Terkait dengan perlindungan hukum, J. Satrio menyatakan bahwa :

Setiap manusia, termasuk anak dalam arti hukum diakui sebagai pribadi atau subyek hukum yang mempunyai wewenang berhak yang dimulai dari saat lahirnya dan akan beralih kepada pewaris dengan meninggalnya. Namun, tidak setiap orang dapat dikatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum, diantaranya ialah orang yang belum dewasa (anak), mereka harus diwakili atau dengan izin orang tuanya ataupun walinya dalam melakukan perbuatan hukum.⁷⁾

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Barda Nawawi Arief adalah :

Terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Perlindungan hukum tersebut, menyangkut pula terhadap korban. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis dari teori kontrak sosial (*social contract argument*) dan teori solidaritas sosial (*social solidarity argument*).⁸⁾

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak untuk

⁷⁾ J. Satrio, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1986, hal.2

⁸⁾ Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hal. 54

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 sebagai himpunan moralitas sosial dan sebagai sarana untuk mencapai cita-cita sosial. Hukum ditempatkan sebagai institusi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

Roscoe Pounds 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.⁹⁾

Dalam masyarakat terdapat beraneka warna hukum, kebiasaan, peraturan agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia dan mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks ini. Hukum tidaklah sepenuhnya menuntun tindakan manusia, melainkan lebih bersifat menjaga agar manusia-manusia tetap berada dalam batas-batas tertentu.

2.1.3 Bentuk Bentuk Perlindungan Hukum

Dalam merumuskan perlindungan hukum bagi rakyat (di Indonesia), landasan pijak yang dipergunakan adalah Pancasila sebagai dasar ideologi dan dasar falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di barat bersumber pada konsep-konsep pengakuan dan perlindungan hak-hak azasi manusia, konsep *rechstaat* dan *rule of law*. Adapun prinsip-prinsip utama perlindungan hukum antara lain :

- a) Adanya jaminan terhadap hak azasi manusia
- b) Adanya pembagian kekuasaan
- c) Pemerintah haruslah berdasarkan peraturan-peraturan hukum
- d) Adanya peradilan administrasi.

⁹⁾ Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya, CV.Kita, 2006

Adanya pengakuan terhadap harkat dan martabat manusia dalam negara hukum Indonesia secara instrinsik melekat pada Pancasila dan bersumber pada Pancasila. Dalam pasal 1 ayat (3) UUD 1945 disebutkan bahwa : Negara Indonesia adalah negara hukum. Istilah negara hukum, *rechtsstaat*, *the rule of law*, dan istilah yang tertera dalam penjelasan UUD 1945 : Negara berdasarkan atas hukum (*rechtsstaat*) sering dipergunakan dalam kepustakaan Indonesia. Usaha untuk menunjukkan kekhasan Indonesia dilakukan dengan menambahkan atribut Pancasila di depan negara hukum sehingga menjadi negara hukum Pancasila. Hal ini mengandung pengertian bahwa Pancasila sebagai *the rule of law* bukan semata-mata sebagai peraturan yang diberlakukan bagi masyarakat Indonesia. Hal yang demikian berarti menempatkan sistem dalam idealisme tertentu yang bersifat final, dinamis, dan selalu mencari tujuan-tujuan ideal berlandaskan ideologi Pancasila.

Paham negara hukum Indonesia berangkat dari prinsip dasar bahwa ciri khas suatu negara hukum adalah bahwa negara memberikan perlindungan kepada warganya dengan cara berbeda. Negara hukum adalah suatu pengertian yang berkembang, yang terwujud dari reaksi masa lampau. Oleh karena itu, unsur negara hukum berakar pada sejarah dan perkembangan suatu bangsa. Setiapa bangsa atau negara memiliki sejarah yang berbeda, oleh karena itu pengertian dan isi negara hukum dari berbagai negara berbeda pula.

2.2 Konsumen dan Pelaku Usaha

2.2.1 Pengertian Konsumen

Dalam ketentuan pasal 1 angka 2 Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan 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.

Konsumen sendiri dalam pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Ika Meutiah memiliki beberapa pengertian yaitu :

Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen

akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali). Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.¹⁰⁾

Menurut Suud Wahyudi, bahwa :

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai : "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" ; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.¹¹⁾

Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen

¹⁰⁾ Ika Meutiah, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal.12

¹¹⁾ Suud Wahyudi dalam artikel : http://newyorkermen.multiply.com/artikr/perlindungan_hukum_konsumen/item/30, posted Desember 2010

berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain. Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam ketentuan pasal 3 Undang Undang No.8 Tahun 1999, antara lain :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung 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 dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.2.2 Pengertian Pelaku Usaha

Salah satu pihak pada transaksi ekonomi adalah para produsen atau pelaku usaha. Dengan semakin kritisnya masyarakat, terlihat kecenderungan mereka untuk menyelaraskan produk dengan keinginan konsumen. Mereka meninggalkan paradigma *product out*, yaitu memproduksi barang dan jasa sebanyak-banyaknya tanpa diimbangi *quality control* yang memadai.

Ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap 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.

Terkait dengan keberadaan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen Indah Sukmaningsih menyatakan bahwa :

Kini paradigmanya *market in*, yaitu menguji aspek keamanan dan perlindungan konsumen sebelum suatu produk dilepas ke pasar. Karena prosesnya lebih panjang dan biaya mungkin juga lebih besar, mau tidak mau konsumen akan membayar lebih mahal. Komunitas pelaku usaha juga berubah dari paradigma *let be consumer beware* yaitu konsumenlah yang harus hati-hati sebelum mengonsumsi barang dan jasa, ke paradigma *let producer beware*, yaitu produsenlah yang harus berhati-hati sebelum melepas produk ke pasar.¹²⁾

Jika dahulu prosesi transaksi produsen-konsumen dilakukan tanpa adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen, maka kini hak-hak konsumen secara mengikat menjadi norma-norma hukum. Masyarakat konsumen mempunyai dasar hukum (*legal base*) untuk menuntut hak-haknya. Ini membuat produsen lebih berhati-hati. Saat ini berbagai kebijakan publik, walaupun prosesnya melalui persetujuan DPR hasilnya bila dikaji mendalam banyak merugikan kepentingan masyarakat konsumen kelas menengah bawah. Adanya intensitas cukup tinggi di bidang kebijakan publik pada arus domestik maupun global mengharuskan perlindungan terhadap konsumen tidak hanya memasuki masalah mikro, tetapi juga makro.

Faktor utama penyebab lemahnya kondisi dan kedudukan konsumen di Indonesia adalah tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Kelemahan ini terjadi karena pendidikan untuk meningkatkan kesadaran konsumen masih dirasa sangat kurang menyentuh masyarakat konsumen secara luas. Kepastian hukum yang dijamin dalam perlindungan konsumen ini adalah segala proses pemenuhan kebutuhan konsumen yaitu sejak benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan pemakaman, dan segala kebutuhan diantara kedua masa itu. Dalam hal ini pemberdayaan konsumen untuk memiliki kesadaran, kemampuan, dan kemandirian melindungi diri sendiri dari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga ditujukan agar konsumen memiliki daya tawar yang seimbang dengan pelaku usaha.

¹²⁾ Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999, hal.36

2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Manusia dalam hidupnya sebagai makhluk sosial senantiasa dihadapkan pada hak dan kewajiban, karena ia selalu berinteraksi dengan orang lain dan ia juga wajib pula menghormati hak dan kewajiban manusia yang lainnya. Demikian halnya dalam hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perlindungan hukum terhadap konsumen. Dunia usaha yang penuh dengan persaingan telah mendorong para pelaku usaha untuk terus meningkatkan usahanya baik dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan maupun dalam hal peningkatan pelayanan terhadap konsumennya. Peningkatan pelayanan kepada konsumen bertujuan agar barang yang diproduksi perusahaan dapat diminati oleh konsumen.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang Undang tentang perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Kehadiran Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan senantiasa meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Sebagaimana disebutkan oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti bahwa :

Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹³⁾

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusannya menyangkut

¹³⁾ Celina Tri Siwi K., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009, hal.1

hukum perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti : Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Adapun istilah perjanjian di dalam ketentuan KUH Perdata digunakan istilah persetujuan yaitu dalam pasal 1313 yang menyatakan : "Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Namun demikian, agar supaya perjanjian itu mempunyai akibat hukum harus memenuhi syarat sahnya perjanjian dalam pasal 1320 KUH Perdata, yang berisi ketentuan sebagai berikut : (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ; (3) Suatu hal tertentu dan (4) Suatu sebab yang halal. Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, jika dari kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah dapat dibatalkannya perjanjian itu. Sedangkan dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif karena mengenai perjanjian atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, jika dari kedua syarat yang terakhir ini tidak terpenuhi, maka berakibat batal demi hukum.

Adapun isi dari perjanjian ini adalah lahirnya perikatan diantara kedua pihak yang mengadakan perjanjian. Hakekat perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, dan kemudian menerbitkan suatu hak dan kewajiban yang mengikat para pihak tersebut, hak untuk menuntut sesuatu dan di lain pihak adalah kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan seperti yang dimaksudkan tersebut di atas paling banyak dilahirkan dari suatu peristiwa dimana para pihak saling menjanjikan sesuatu. Mengenai sumber-sumber perikatan oleh Undang-Undang diterangkan bahwa perikatan dapat lahir dari suatu persetujuan (perjanjian) atau dari Undang-Undang. Perikatan yang lahir dari Undang-Undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari Undang-Undang saja dan yang lahir dari Undang-Undang karena perbuatan orang. Mengenai hal yang terakhir tersebut, dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari suatu perbuatan yang melawan hukum.

keseimbangan berusaha atas hak-hak yang diberikan konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad nggak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa kosumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan undangan lainnya.¹⁴⁾

Selanjutnya sebagai konsekwensi dari hak konsumen yang telah disebutkan, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a) Beritikad baik
- b) Menjamin mutu dalam melakukan kegiatan usahanya
- c) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- d) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁵⁾

Jika disimak dengan baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Istilah

¹⁴⁾ A.Z Nasution, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal.18

¹⁵⁾ *Ibid*, hal.19-20

perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mengandung perlindungan bukan sekedar aspek fisik, melainkan hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Sebagaimana disebutkan oleh Alfi Fahmi bahwa hak dasar konsumen ada 4 (empat), yaitu :

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).¹⁶⁾

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Tujuan perlindungan hukum kepada konsumen pada hakikatnya adalah memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut pasal 4 Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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

¹⁶⁾ Alfi Fahmi dalam artikel : http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153, posted 08 Nopember 2010

- 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 informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selanjutnya mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam ketentuan pasal 5 UUPK (Undang Undang Perlindungan Konsumen), antara lain :

- 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 telah disepakati ;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Jika disimak dengan baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha

Hak dan kewajiban konsumen merupakan dasar patokan untuk saling melengkapi dan mengembangkan suatu produk atau jasa yang saling terkait diantara kedua belah pihak. Konsumen harus melakukan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen ; Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak.

2.3 Pengangkutan

2.3.1 Pengertian Pengangkutan

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal Lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang

berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan.

Secara umum transportasi memegang peranan penting dalam dua hal yaitu pembangunan ekonomis dan pembangunan non ekonomis. Tujuan yang bersifat ekonomis misalnya peningkatan pendapatan nasional, mengembangkan industri nasional dan menciptakan serta memelihara tingkat kesempatan kerja bagi masyarakat. Sejalan dengan tujuan ekonomis tersebut adapula tujuan yang bersifat non ekonomis yaitu untuk mempertinggi integritas bangsa, serta meningkatkan pertahanan dan keamanan nasional.

Hal tersebut menunjukkan arti pentingnya transportasi di Indonesia, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi atau pengangkutan mutlak diperlukan. Pembangunan yang baik dan berkualitas tidak hanya mengenai peningkatan mutu sarannya saja, tetapi juga harus menyangkut pembangunan aspek hukum transportasi sendiri. Pembangunan hukum tidak hanya menambah peraturan baru atau merubah peraturan lama dengan peraturan baru tetapi juga harus dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terkait dengan sistem transportasi terutama pengguna jasa transportasi. Mengingat penting dan strategisnya peran lalu-lintas dan angkutan jalan yang menguasai hajat hidup orang banyak, maka kepentingan masyarakat umum sebagai pengguna jasa transportasi perlu mendapatkan prioritas dan pelayanan yang optimal baik dari pemerintah maupun penyedia jasa transportasi. Selain itu perlindungan hukum atas hak-hak masyarakat sebagai konsumen transportasi juga harus mendapatkan kepastian.

Dunia bisnis sangat diperlukan adanya hukum perjanjian. Hukum kontrak atau hukum perjanjian merupakan tulang punggung yang sangat fundamental. Sebab bagaimanapun juga bisnis itu bermula dari adanya perjanjian antara pelaku bisnis itu sendiri. Karena itu, dapat dipastikan bahwa para pebisnis tidak dapat mengabaikan aspek-aspek hukum perjanjian dalam bisnisnya. Ini dilakukan untuk menghindari hal-hal fatal yang mungkin akan terjadi. Salah satu terjadinya pelaksanaan perjanjian dilakukan dalam bidang pengangkutan. Pengangkutan merupakan bidang yang vital dalam kehidupan masyarakat, dengan adanya

pengangkutan berbagai kesulitan yang ditemui manusia dapat diselesaikan. Pentingnya pengangkutan dalam kehidupan masyarakat, maka diperlukan hukum pengangkutan dalam hal ini adalah hukum pengangkutan niaga.

Pengangkutan barang merupakan rangkaian kegiatan (peristiwa) pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat pemuatan ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan pembongkaran barang muatan. Adapun peristiwa hukum pengangkutan meliputi tiga pokok kajian, yaitu meliputi :

- a) Serangkaian perbuatan hukum mengenai cara terjadi perjanjian pengangkutan ;
- b) Saat terjadinya perjanjian pengangkutan ;
- c) Pembuktian dengan dokumen pengangkutan.

Sebagaimana disebutkan oleh Subekti bahwa :

Peristiwa penyelenggaraan pengangkutan barang terjadi karena adanya perjanjian. Terjadinya perjanjian pengangkutan didahului oleh serangkaian perbuatan penawaran (*offer*) dan penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim secara timbal balik. Serangkaian perbuatan tersebut dilakukan atas "persetujuan" bersama antara pengangkut dan pengirim.¹⁷⁾

Lebih lanjut Abdulkadir Muhammad memperjelas keterangannya bahwa :

Perjanjian pengangkutan niaga adalah persetujuan dengan mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan tetapi didukung oleh dokumen pengangkutan yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi.¹⁸⁾

Hukum Pengangkutan Niaga adalah usaha yang dijalankan oleh perusahaan di bidang jasa angkutan, menggunakan alat pengangkut mekanik dengan memungut biaya angkutan.

2.3.2 Dasar Hukum Pengangkutan

Dasar hukum pengangkutan barang disebutkan dalam KUHD (Kitab Undang Undang Hukum Dagang) dari ketentuan Pasal 466 sampai dengan ketentuan Pasal 517.

¹⁷⁾ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Alumni, 1982, hal.18

¹⁸⁾ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Bandung, Citra aditya Bakti, 1989

Dalam Pasal 466 disebutkan bahwa pengangkut dalam arti bab ini adalah barang siapa yang baik dengan persetujuan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, baik dengan persetujuan lain mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya atau sebagian melalui laut. Disebutkan lebih lanjut dalam Pasal 467 KUHD bahwa si pengangkut adalah dalam batas-batas sepantasnya, bebas dalam memilih alat-alat pengangkutan yang akan dipakainya kecuali apabila sudah diadakan persetujuan tentang akan dipakainya suatu alat pengangkutan tertentu.¹⁹⁾

Secara lebih luas ditentukan dalam ketentuan Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa :

- a) Persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai dari saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut ;
- b) Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikannya bahwa bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarkannya atau cacat daripada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimnya ;
- c) Ia bertanggung jawab untuk perbuatan dari segala mereka yang dipkerjakannya dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut

PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal Petikemas untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia timur. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. Saat ini TPS telah mengantongi ISO 9001 (standar mutu), ISO 14001 (standar lingkungan), OHSAS 18001 (standar keselamatan dan kesehatan kerja) dan ISPS Code (Standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan). TPS juga merupakan satu-satunya terminal di Indonesia dan satu-satunya operator

¹⁹⁾ Kitab Undang- Undang Hukum Dagang (KUHD)

terminal di Indonesia yang memiliki sertifikat C-TPAT dan ISO 28000:2007 (system manajemen keamanan untuk rantai pasok).

2.3.3 Tujuan Pengangkutan

Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi keberadaannya dilindungi oleh hukum, seperti Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan.

Melalui dua ketentuan pasal tersebut terlihat hubungan antara konsumen dan pengguna jasa, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan. Sebagai konsumen, pengguna jasa angkutan tentunya tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan media atau alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan. Tidak hanya perlindungan konsumen saja yang menjadi perhatian, tetapi pemenuhan hak-hak dan kewajiban penumpang sebagai konsumen jasa transportasi atau pemenuhan kewajiban dan hak oleh perusahaan

transportasi/penyedia jasa transportasi juga harus mendapatkan perlindungan hukum.

2.4 Wanprestasi

2.4.1 Pengertian Wanprestasi

Pasal 1233 KUH Perdata mengatur sumber perikatan adalah perjanjian dan Undang-undang. Perikatan adalah suatu hubungan di bidang hukum kekayaan dimana satu pihak berhak menuntut suatu prestasi. Sebagaimana telah disebutkan bahwa perjanjian menurut pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lebih. Hukum perjanjian menganut sistem terbuka (*open system*). Artinya setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja, walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang. Hal ini sering disebut “Asas Kebebasan Berkontrak” (*freedom of making contract*), yang diatur dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, “*Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”. Walaupun berlaku asas ini, kebebasan berkontrak tersebut dibatasi oleh tiga hal, yaitu : tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum

Sebelum lebih jauh membahas apa yang dimaksud dengan wanprestasi ada baiknya disebutkan terlebih dahulu pengertian dari prestasi. Prestasi adalah sesuatu yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam suatu perikatan. Prestasi adalah objek perikatan. Dalam hukum perdata kewajiban untuk memenuhi prestasi selalu disertai jaminan harta kekayaan debitur. Dalam ketentuan pasal 1131 dan 1132 KUH Perdata dinyatakan bahwa semua harta kekayaan debitur baik bergerak maupun tidak bergerak baik yang sudah ada maupun yang akan ada, menjadi jaminan pemenuhan hutangnya terhadap kreditur. Tetapi, jaminan umum ini dapat dibatasi dengan jaminan khusus berupa benda tertentu yang ditetapkan dalam perjanjian antara pihak-pihak.

Menurut ketentuan pasal 1234 KUH Perdata ada tiga hal kemungkinan wujud prestasi, yaitu : (a) memberikan sesuatu ; (b) berbuat sesuatu ; dan (c) tidak berbuat sesuatu. Dalam pasal 1235 ayat (1) KUH Perdata pengertian memberikan sesuatu adalah menyerahkan kekuasaan nyata atas sesuatu benda dari debitur

kepada kreditur. Selanjutnya dalam perikatan yang objeknya “berbuat sesuatu” debitur wajib melakukan perbuatan tertentu yang telah ditetapkan dalam suatu perikatan. Sedangkan dalam perikatan yang objeknya : “tidak berbuat sesuatu” debitur tidak melakukan perbuatan yang telah ditetapkan dalam perikatan.

Sebagaimana disebutkan prestasi merupakan objek perikatan, sebagaimana disebutkan oleh A. Qirom Meliala agar supaya objek perikatan tersebut dapat dicapai, dalam arti dapat dipenuhi oleh debitur maka perlu diketahui sifat-sifatnya, antara lain :

- a) Harus sudah tertentu atau dapat ditentukan. Hal ini memungkinkan debitur memenuhi perikatan. Jika prestasi tersebut tidak tertentu atau tidak dapat ditentukan mengakibatkan perikatan menjadi batal (*nietig*) ;
- b) Harus mungkin, artinya prestasi itu dapat dipenuhi oleh debitur secara wajar dengan segala usahanya. Jika tidak demikian, maka perikatan menjadi batal (*nietig*) ;
- c) Harus diperbolehkan (halal), artinya tidak dilarang oleh Undang Undang ; tidak bertentangan dengan kesusilaan, tidak bertentangan dengan ketertiban umum. Jika prestasi tersebut tidak halal, perikatan menjadi batal (*nietig*) ;
- d) Harus ada manfaat bagi kreditur artinya kreditur dapat menggunakan, menikmati, dan mengambil hasilnya. Jika tidak demikian, perikatan dapat dibatalkan (*vernietigbaar*) ;
- e) Terdiri dari suatu perbuatan atau serentetan perbuatan, jika prestasi itu berupa satu kali perbuatan dilakukan lebih dari satu kali dapat mengakibatkan pembatalan perikatan (*vernietigbaar*).²⁰⁾

Yang dimaksud dengan wanprestasi adalah apabila seorang debitur tidak melakukan prestasi sama sekali atau melakukan prestasi yang keliru atau terlambat melakukan prestasi, maka dalam hal-hal yang demikian itulah yang disebut seorang debitur melakukan wanprestasi. Berdasarkan batasan-batasan ini dapat diambil bentuk-bentuk wanprestasi yaitu : (a) Tidak melakukan prestasi sama sekali ; (b) Melakukan prestasi yang keliru ; dan (c) Terlambat melakukan prestasi.

Wanprestasi atau cedera janji itu ada kalau seorang debitur itu tidak dapat membuktikan bahwa tidak dapatnya ia melakukan prestasi adalah di luar kesalahannya atau dengan kata lain debitur tidak dapat membuktikan adanya

²⁰⁾ A.Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985, hal.27

overmacht, jadi dalam hal ini debitur jelas tidak bersalah. Sejak kapanakah debitur itu telah wanprestasi. Dalam praktek dianggap bahwa wanprestasi itu tidak secara otomatis, kecuali kalau memang sudah disepakati oleh para pihak bahwa wanprestasi itu ada sejak tanggal yang disebutkan dalam perjanjian dilewatkan.

Tentang penentuan tanggal timbulnya wanprestasi kebanyakan para ahli hukum berpendapat bahwa kreditur harus memperhitungkan waktu yang layak diberikan kepada debitur untuk dapat melaksanakan prestasi tersebut. Apakah ukuran dari waktu yang layak ini, tidak ada jawaban yang memuaskan terhadap masalah ini, sehingga harus diteliti dengan baik. Selanjutnya perlu dipertimbangkan pula mengenai itikad baik dari kedua belah pihak baik debitur maupun kreditur.

2.4.2 Bentuk-Bentuk Wanprestasi

Selanjutnya menurut Sri Sudewi Masyun Sofyan menyatakan bahwa debitur dinyatakan melakukan wanprestasi dengan memenuhi 3 (tiga) unsur sebagai berikut :

- 1) Perbuatan yang dilakukan debitur itu dapat disesalkan ;
- 2) Akibatnya dapat diduga lebih dahulu baik dalam arti yang objektif yaitu orang yang normal dapat menduga, bahwa keadaan itu akan timbul maupun dalam arti yang subjektif, yaitu sebagai orang yang ahli dapat menduga keadaan demikian akan timbul.
- 3) Dapat diminta untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya, artinya bukan orang gila atau lemah ingatan.²¹⁾

Wanprestasi pada dasarnya dapat terjadi karena 2 (dua) hal antara lain :

- 1) Kesengajaan, maksudnya perbuatan itu memang diketahui atau dikehendaki oleh debitur ;
- 2) Kelalaian, maksudnya si debitur tidak mengetahui adanya kemungkinan bahwa akibat itu akan terjadi.

Berdasarkan kedua hal tersebut menimbulkan akibat yang berbeda dimana dalam adanya kesengajaan si debitur, maka si debitur harus lebih banyak mengganti kerugian daripada dalam hal adanya kelalaian. Selain itu, untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu juga

²¹⁾ Sri Sudewi Masyun Sofyan, *Hukum Badan Pribadi*, Seksi Hukum Perdata FH UGM, Yogyakarta, hal.45

ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasinya.

Selanjutnya Subekti membagi wanprestasi dalam 4 (empat) bentuk, antara lain :

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan ;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan akan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan ;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.²²⁾

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Wirjono Prodjodikoro, menyebutkan bahwasanya wanprestasi ada 3 (tiga), yaitu :

- a) Pihak yang berwajib sama sekali tidak melaksanakan janjinya ;
- b) Pihak yang berwajib terlambat melaksanakan kewajibannya ;
- c) Melaksanakan tetapi tidak secara semestinya atau tidak sebaik-baiknya.²³⁾

Mengenai wanprestasi tersebut membawa akibat yang berat bagi kreditur, maka wanprestasi tidak terjadi dengan sendirinya, sehingga untuk itu dibedakan antara perutangan dengan ketentuan waktu dan perutangan tidak dengan ketentuan waktu. Perutangan dengan ketentuan waktu, wanprestasi terjadi apabila batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian lampau tanpa adanya prestasi, tetapi batas waktu inipun tidak mudah karena dalam praktek sering ada kelonggaran. Sedangkan peraturan yang tidak dengan ketentuan waktu biasanya digunakan kepantasan. Tetapi azas ini juga tidak memuaskan karena ukuran kepantasan tidak sama bagi setiap orang. Kemudian dipergunakan suatu upaya hukum yang disebut *in gebreke stelling* untuk menentukan kapanakah saat mulainya wanprestasi.

Wanprestasi membawa akibat yang merugikan bagi debitur, karena pada saat tersebut debitur berkewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul sebagai akibat daripada ingkar janji tersebut. Dalam hal debitur melakukan wanprestasi, kreditur dapat menuntut beberapa hal, antara lain :

- a) Pemenuhan perikatan
- b) Pemenuhan perikatan dengan ganti rugi

²²⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT.Alumni Bandung, 1981, hal.63

²³⁾ Wirjono Prodjodikoro, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1989

- c) Ganti rugi
- d) Pembatalan persetujuan timbal balik
- e) Pembatalan dengan ganti rugi

Ganti rugi ini dapat merupakan pengganti dari prestasi pokok, akan tetapi dapat juga sebagai tambahan disamping prestasi pokoknya. Dalam hal pertama ganti rugi terjadi, karena debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, sedangkan yang terakhir karena debitur terlambat memenuhi prestasinya. Adakalanya seseorang dapat menuntut ganti rugi untuk kerugian yang diderita orang lain, yaitu dalam hal kerugian tersebut sebenarnya merupakan kerugiannya juga.

Ketentuan pasal 1243 KUH Perdata dan seterusnya mengatur ketentuan-ketentuan yang prinsipil mengenai ganti rugi yang dapat dituntut oleh kreditur dalam hal tidak dipenuhinya perikatan. Ketentuan tersebut harus ditafsirkan secara luas, yaitu bahwa :

- a) Perkataan “tetap lalai” tidak hanya mencakup tidak memenuhi prestasi sama sekali, tetapi juga terlambat atau tidak baik dalam memenuhi prestasi
- b) Pasal-pasal tersebut pun berlaku bagi tuntutan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum.

Untuk ganti rugi Undang Undang dalam pasal-pasal tersebut menggunakan istilah biaya, kerugian dan bunga. Selanjutnya pasal 1246-1248 KUH Perdata mengatur sampai sejauh manakah debitur berkewajiban untuk membayar ganti rugi. Dalam ketentuan pasal 1249 KUH Perdata diatur mengenai besarnya ganti rugi yang telah ditetapkan oleh para pihak dalam suatu persetujuan. Dalam menentukan besarnya kerugian tersebut menurut Wirjono Prodjodikoro harus diperhatikan beberapa hal, antara lain :

- a) Objektifitas, yaitu harus diteliti berapa kiranya jumlah kerugian seorang kreditur pada umumnya dalam keadaan yang sama seperti keadaan kreditur yang bersangkutan ;
- b) Keuntungan yang diperoleh kreditur disebabkan terjadinya ingkar janji dari debitur misalnya, karena penyerahan barang tidak dilaksanakan maka pembeli tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya untuk mengambil dan menyimpan barang.

Selanjutnya yang diatur dalam KUH Perdata hanya mengenai kerugian yang bersifat materiil saja sedangkan kerugian immateriil tidak diatur. Biasanya kerugian immateriil tersebut timbul sehubungan dengan perbuatan melawan hukum akan tetapi dapat juga timbul karena ingkar janji. Tidak setiap kerugian yang diderita oleh kreditur harus diganti oleh debitur. Undang Undang menentukan bahwa debitur hanya wajib untuk membayar ganti rugi atas kerugian yang memenuhi dua syarat, yaitu :

- a) Kerugian yang dapat diduga atau sepatutnya diduga pada waktu perikatan dibuat ;
- b) Kerugian yang merupakan akibat langsung dan serta merta daripada ingkar janji.²⁴⁾

2.5 Profil dan Gambaran PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS)

Terminal peti kemas adalah terminal dimana dilakukan pengumpulan peti kemas dari hinterland ataupun pelabuhan lainnya untuk selanjutnya diangkut ke tempat tujuan ataupun terminal peti kemas (Unit Terminal Container disingkat secara umum "UTC") yang lebih besar lagi. PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) bergerak di bidang penyediaan fasilitas terminal petikemas untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi pelaku usaha di wilayah Indonesia Timur. TPS juga menyediakan jasa transportasi pengiriman barang secara efisien dan tepat waktu. Saat ini TPS mengantongi ISO 9001 (standar mutu), ISO 14001 (standar lingkungan), OHSAS 18001 (standar keselamatan dan kesehatan kerja), dan ISPS Code (standar keamanan kapal dan fasilitas pelabuhan). TPS juga merupakan satu-satunya terminal di Indonesia dan satu-satunya operator terminal di Indonesia yang memiliki sertifikat C-TPAT dan ISO 28000:2007 (sistem manajemen keamanan untuk rantai pasok). PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) sebagai sebuah terminal berstandar kelas dunia di Indonesia berkomitmen untuk mempertahankan posisi TPS yang unik dan menonjol yaitu sebagai pintu gerbang ke kawasan Indonesia timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang

²⁴⁾ Wirdjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Persetujuan Tertentu*, Sumur, Bandung, 1979

dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi pelanggan. Dengan motto perusahaan *Reliable Terminal with Services Excellent* (terminal terpercaya dengan layanan sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama TPS.

PT Terminal Petikemas Surabaya, sebagai sebuah terminal berstandar kelas dunia di Indonesia, berkomitmen untuk mempertahankan posisi TPS yang unik dan menonjol yaitu sebagai Pintu Gerbang ke Kawasan Indonesia Bagian Timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan. Dengan motto perusahaan yaitu *Reliable Terminal with Service Excellence* (Terminal Terpercaya dengan Layanan Sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama TPS. Untuk mencapai tujuan tersebut upaya yang dilakukan perusahaan, antara lain :

- a) Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, yaitu memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal.
- b) Menyediakan layanan ekstra kepada para pelanggan apabila petikemas mereka membutuhkan tempat lebih banyak atau peralatan tambahan lainnya, seperti *reefer plug*, yang digunakan untuk mempertahankan suhu dingin petikemas.
- c) Menyediakan fasilitas tambahan lain, pada saat pembongkaran atau pemuatan petikemas, seperti penyediaan air bersih atau bahan bakar.
- d) Mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati

Misi PT Terminal Petikemas Surabaya adalah menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat perdagangan di kawasan Indonesia bagian timur. Untuk mencapai sasaran tersebut, perusahaan berupaya untuk :

- a) Menyediakan jasa layanan transportasi kepada para pelanggan yang dapat menjamin pengiriman barang yang aman, efisien, dan tepat waktu.

- b) Menjamin terpeliharanya lingkungan kerja yang aman dan bersahabat dengan lingkungan.
- c) Mengembangkan potensi para pegawai secara optimal.
- d) Ikut meningkatkan kegiatan perdagangan guna menjamin tercapainya sukses bisnis serta mengupayakan tingkat pengembalian investasi yang wajar kepada para pemegang saham.
- e) Berupaya menggalang dukungan dari masyarakat luas dalam menjalankan perannya sebagai perusahaan milik masyarakat.\

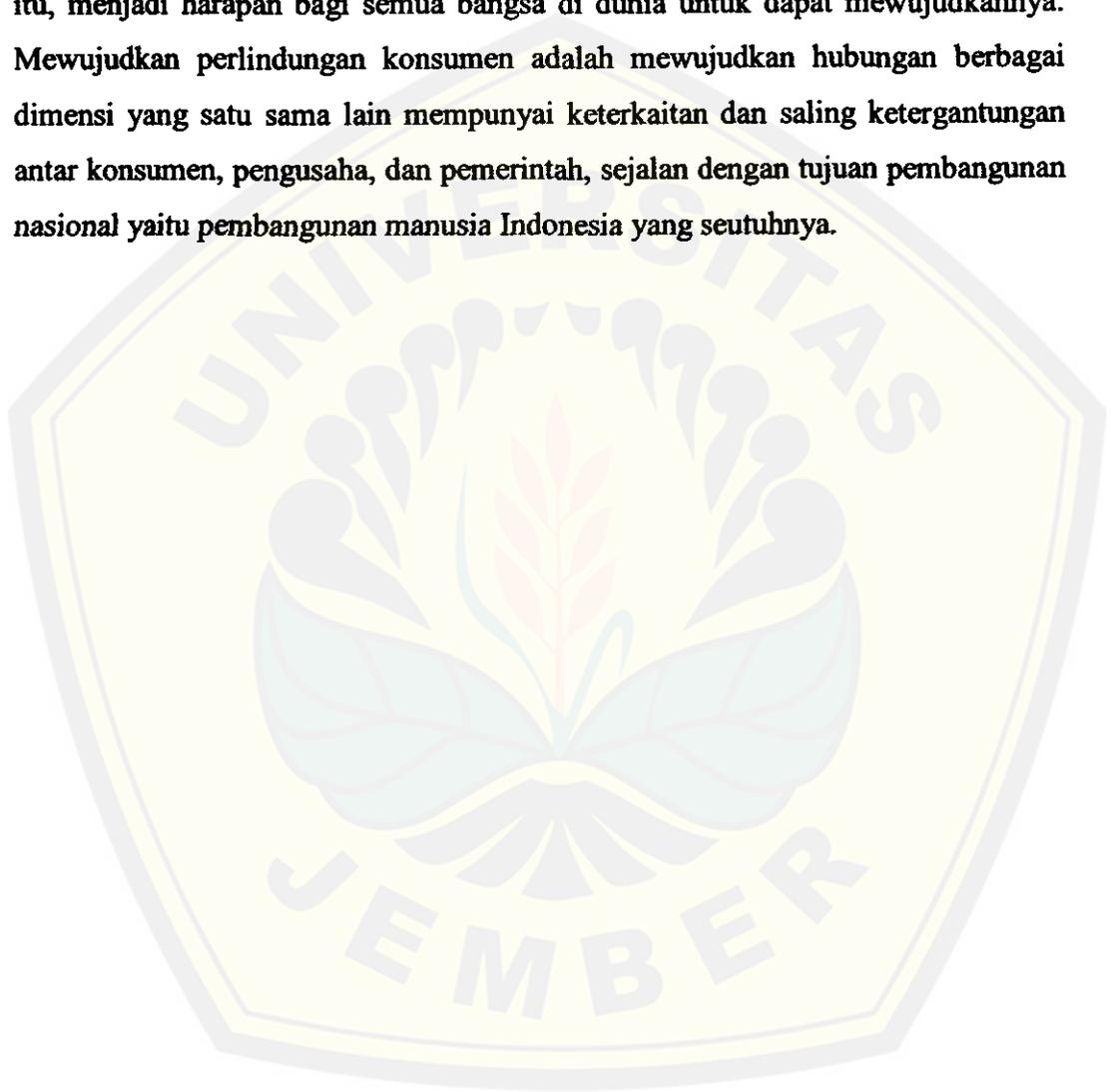
Sebagai sebuah terminal petikemas yang berhubungan dengan pembeli baik dalam atau luar negeri, maka perusahaan haruslah menjadi yang; dapat diandalkan dan terpercaya. Oleh karena itu, untuk menjadi terminal petikemas yang dapat diandalkan, perusahaan harus didukung oleh layanan yang sempurna. TPS mendorong para pegawainya dan para rekanan bisnisnya untuk meraih kesempurnaan layanan terhadap para pelanggannya. **RELIABLE** artinya

- a) **R** : *Responsive*, TPS harus tanggap terhadap keluhan kesah pelanggan
- b) **E** : *Empathy*, TPS harus berempati terhadap masalah pelanggan
- c) **L** : *Learning*, TPS menerima pengalaman sebagai sarana pembelajaran dalam proses masa depan yang lebih baik
- d) **I** : *Innovation*, layanan TPS didukung oleh peralatan dan sistem komputer terkini
- e) **A** : *Ability*, layanan TPS didukung oleh orang-orang yang ahli di bidangnya
- f) **B** : *Benefit*, para pelanggan menikmati keuntungan dari layanan TPS
- g) **L** : *Leading*, TPS memimpin di garis depan dalam mutu layanan
- h) **E** : *Effective and Efficient*, TPS melaksanakan strategi tepat guna dalam menghadapi persaingan bisnis

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para pelanggan, TPS telah menyediakan Pusat Layanan Dokumen dalam satu atap dengan Bea Cukai dan Bank-bank terkait. TPS secara terpisah juga menyediakan fasilitas bagi Perusahaan Pelayaran untuk memproses dokumen kedatangan/keberangkatan kapal. Sebagai sebuah perusahaan jasa, TPS sangat menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah tolok ukur kesuksesan. Oleh karena itu, TPS selalu mengadakan

pertemuan teratur dengan para pelanggan dan pebisnis terkait untuk memperoleh informasi terkini dan masukan-masukan demi peningkatan mutu pelayanan

Salah satu hal yang menarik dari komitmen layanan yang diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia. Oleh karena itu, menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antar konsumen, pengusaha, dan pemerintah, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia yang seutuhnya.



BAB III PEMBAHASAN



3.1 Tanggung Jawab PT. Terminal Petikemas Apabila Terjadi Wanprestasi Kerusakan Atau Kehilangan Barang Angkutan di PT. Terminal Petikemas Surabaya

Memasuki pasar bebas AFTA (*Asia Free Trade Area*), dunia ekonomi dan perdagangan pada khususnya mengalami perubahan sistem yang signifikan. Pasar bebas berarti masuknya komoditi barang dan jasa bebas tanpa ada lagi perlakuan istimewa yang bersifat nasional maupun regional. Bagi Indonesia beberapa jenis komoditi ekspor sangat mendapat perhatian dari pemerintah, karena secara umum perekonomian Indonesia tidak lagi mengandalkan komoditi migas sebagai penyumbang devisa dalam pembangunan. Itulah sebabnya deregulasi dan debirokratisasi yang pemerintah gulirkan sampai saat ini diarahkan pada peningkatan dan kemajuan ekspor produk-produk non migas. Persaingan bebas di tingkat internasional berarti efisiensi dan keharusan adanya kepastian hukum. Perdagangan dalam partai besar yang ditujukan untuk ekspor sangat dominan dilakukan melalui laut. Untuk keamanan, keselamatan dan kelancaran pengangkutan barang, baik eksportir maupun importir banyak menggunakan sistem kontainer. Negara Indonesia sebagai negara kepulauan dalam rangka mencapai tujuan cita-citanya seperti yang ditetapkan dalam konsep wawasan nusantara mempergunakan sarana transportasi berupa sarana angkutan laut.

Keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil serta sebagian besar lautan memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui negara dapat dijangkau. Adanya tiga jalur pengangkutan ini mendorong penggunaan alat pengangkutan modern yang digerakkan secara mekanik. Kemajuan bidang pengangkutan terutama yang digerakkan secara mekanik akan menunjang pembangunan diberbagai sektor, salah satunya sektor perdagangan, pengangkutan mempercepat penyebaran perdagangan, barang kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pembangunan sampai keseluruh pelosok tanah air. Kemajuan bidang pengangkutan mendorong pengembangan ilmu hukum baik perundang-undangan maupun kebiasaan pengangkutan. Sesuai tidaknya undang-undang

pengangkutan yang berlaku sekarang dengan kebutuhan masyarakat tergantung dari penyelenggaraan pengangkutan. Demikian juga perkembangan hukum kebiasaan, seberapa banyak perilaku yang diciptakan sebagai kebiasaan dalam pengangkutan tergantung dari penyelenggaraan pengangkutan.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan yang berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan diberbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air.

Masyarakat sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi keberadaannya dilindungi oleh hukum, seperti Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan 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.

Kegiatan ekspor import tidak terlepas dari adanya hukum pengangkutan yang ada di Indonesia. Karena proses pemindahan barang tersebut menggunakan

sarana pengangkutan yaitu angkutan laut, maka segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pengangkutan harus mematuhi hukum pengangkutan yang berlaku. Untuk memulai proses pengangkutan barang melalui laut tersebut ditandai dengan adanya perjanjian yang mengikat antara para pihak, yaitu pihak pengguna jasa (pengirim atau pemilik atau penerima) dengan pihak pengangkut. Perjanjian tersebut biasa disebut dengan perjanjian pengangkutan, dimana di dalam perjanjian tersebut terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pengangkut maupun pihak pengguna jasa. Selain kewajiban juga terdapat hak yang dimiliki oleh masing-masing pihak.

Dari adanya hubungan antara konsumen dengan perusahaan angkutan pelaksanaan perlindungan konsumen dalam proses pengangkutan barang melalui laut pada PT. Terminal Petikemas Surabaya sebagai usaha untuk melindungi kepentingan konsumennya dalam proses pelaksanaan pengangkutan barang melalui laut pada PT. Terminal Petikemas Surabaya. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan bagian dari sistem pelabuhan Tanjung Perak Surabaya yang mempunyai daerah pengaruh di pulau Jawa bagian Timur dan wilayah Indonesia bagian Timur. Didalam terminal peti kemas terdapat sistem-sistem yang berkesinambungan untuk membentuk sistem penanganan pemindahan barang dari moda angkutan laut ke moda angkutan darat dan sebaliknya. Perkembangan volume perdagangan internasional dan domestik serta pemanfaatan peti kemas sebagai kemasan komoditas setiap tahun semakin meningkat.

Pada prinsipnya pengangkutan merupakan perjanjian yang tidak tertulis. Para pihak mempunyai kebebasan menentukan kewajiban dan hak yang harus dipenuhi dalam pengangkutan. Undang-undang hanya berlaku sepanjang pihak-pihak tidak menentukan lain dalam perjanjian yang mereka buat dan sepanjang tidak merugikan kepentingan umum. Subyek perjanjian pengangkutan meliputi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan, subyek pengangkutan mempunyai status yang diakui oleh hukum, yaitu sebagai pendukung kewajiban dan hak dalam pengangkutan. Pendukung kewajiban dan hak ini dapat berupa manusia pribadi atau badan hukum.

Pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan mengadakan persetujuan yang meliputi apa yang menjadi obyek pengangkutan, tujuan yang

hendak dicapai, syarat-syarat dan cara bagaimana tujuan itu dapat dicapai melalui perjanjian pengangkutan. Obyek perjanjian pengangkutan adalah apa yang diangkut (muatan barang), biaya pengangkutan dan alat pengangkutan. Muatan barang meliputi berbagai jenis barang dan hewan yang diakui sah oleh undang-undang. Jadi jelaslah bahwa pengangkutan laut sebagai sarana untuk pengiriman barang, baik ekspor maupun impor sangat menunjang pembangunan ekonomi Indonesia, walaupun ada kalanya dalam pengangkutan barang menghadapi kemungkinan terjadinya keterlambatan, kerusakan atau hilang dan yang lebih buruk dari hal itu disalahgunakannya untuk kepentingan melawan hukum. Oleh karena itu dalam hal ini PT. Terminal Petikemas Surabaya sebagai pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk melindungi muatan barang agar selamat sampai di tempat tujuan. Meningkatnya volume ekspor dan jenis komoditinya mengundang pelaku bisnis dan ekonomi dan khususnya pengusaha kapal, perusahaan perkapalan juga eksportir maupun importir untuk menata diri dan tanggap pada gejala kemungkinan resiko yang timbul dari pengangkutan barang dengan sistem container

Selama dalam proses pengangkutan tersebut, pengangkut bertanggung jawab penuh untuk menjaga keselamatan atau keutuhan barang yang diangkutnya tersebut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahannya. Apabila terjadi suatu hal yang mengakibatkan kerugian, baik berupa rusaknya atau hilangnya barang sebagian atau seluruhnya, maka konsumen berhak menuntut penggantian kerugian tersebut dengan dengan sewajarnya yang sebelumnya telah dilakukan penyelidikan. Namun apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh pihak pengangkut, melainkan dikarenakan adanya suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau kerusakan tersebut akibat dari adanya cacat bawaan pada barang tersebut atau kesalahan terdapat pada pengirim, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab.

Berdasarkan ketentuan Pasal 468 KUHD, perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang diangkut sejak saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut diwajibkan mengganti kerugian yang disebabkan karena tidak diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian atau karena kerusakan barang kecuali bilamana pengangkut dapat

membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang atau kerusakan itu adalah suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya dari kesalahan pengirim. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka asuransi dalam pengangkutan laut menjadi sangat penting dan timbul seiring dengan pengalihan resiko yang harus ditanggung oleh pihak yang berkepentingan terhadap suatu kejadian yang belum pasti kapan terjadinya.

Pengalihan ini dimaksudkan untuk mengurangi tanggung jawab dan beban dari resiko yang mungkin akan timbul tersebut. Dalam hal pengangkutan laut, pengangkut tidak ingin memikul beban atas resiko yang mungkin akan timbul baik terhadap barang-barang yang akan dibawanya, maupun atas kapal dan seluruh peralatan serta awak kapalnya sendiri. Jadi asuransi dalam pengangkutan laut sangat penting dengan tujuan meminimalisir resiko yang mungkin timbul atas barang-barang yang diangkut karena bahaya laut. PT. Terminal Petikemas Surabaya yang dalam hal ini bertindak sebagai ekspediter mempunyai tugas menyelenggarakan proses pengangkutan.

Perjanjian Pengangkutan adalah suatu perjanjian antara pengangkutan dengan suatu pihak kedua (penumpang/pemilik barang/pengirim barang/penerima barang) Dalam perjanjian ini pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut orang/barang ke suatu tempat dengan selamat, dan pengangkut akan memperoleh imbalan dari pihak kedua berupa upah pengangkutan. Sifat dasar dari perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian campuran (jasa dan pemborongan), timbal balik (para pihak mempunyai kewajiban untuk melakukan dan berhak memperoleh prestasi) dan konsensual (perjanjian pengangkutan sah terjadinya kesepakatan).

Dalam perjanjian pengangkutan setidaknya melibatkan 2 (dua) pihak yang memiliki kepentingan, yaitu pihak pengangkut dan pihak yang pengusaha yang memanfaatkan jasa pengangkutan tersebut. Dalam kaitannya dengan Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak pengangkut dapat disebut sebagai penyedia jasa dan pengusaha yang memanfaatkan jasa tersebut dapat dikatakan sebagai pihak konsumen. Dalam kajian pembahasan ini akan dibahas secara terpisah bagaimanakah perlindungan hukumnya untuk

kemudian ditarik satu kesatuan yang utuh terhadap hukum pengangkutan tersebut dalam memberikan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen.

Dalam ketentuan Pasal 466 KUHD disebutkan bahwa pengangkut adalah Ia yang mengikatkan diri dengan perjanjian carter waktu carter perjalanan dan pengangkutan barang potongan. Disebutkan dalam ketentuan Pasal 467 KUHD bahwa Pengangkut dalam batas-batas yang layak, bebas dalam memilih alat pengangkutannya, kecuali bila diperjanjikan suatu alat pengangkutan tertentu. Dijabarkan lebih luas dalam ketentuan Pasal 468 KUHD bahwa : Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.

Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggungjawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu.

Pasal 470 KUHD menyebutkan : Pengangkut tidak bebas untuk mempersyaratkan, bahwa ia tidak bertanggungjawab atau bertanggungjawab tidak lebih daripada sampai jumlah yang terbatas untuk kerugian yang disebabkan karena kurang cakupnya usaha untuk pemeliharaan, perengkapan atau pemberian awak untuk alat pengangkutnya, atau untuk kecocokannya bagi pengangkutan yang diperjanjikan, maupun karena perlakuan yang keliru atau penjagaan yang kurang cukup terhadap barang itu. Persyaratan yang bermaksud demikian adalah batal. Namun pengangkut berwenang untuk mempersyaratkan, bahwa ia tidak akan bertanggungjawab untuk tidak lebih dari suatu jumlah tertentu atas tiap-tiap barang yang diangkut, kecuali bila kepadanya diberitahukan tentang sifat dan nilai barangnya sebelum atau pada waktu penerimaan.

Demikian beberapa hak dan kewajiban bagi perusahaan pengangkutan sebagaimana digariskan dalam ketentuan KUHD. Terhadap proses perjanjian pengangkutan tersebut dalam prosesnya bisa terjadi wanprestasi. Sebagaimana

telah disebutkan bentuk-bentuk wanprestasi dalam perjanjian bermacam-macam, antara lain : (a) Pihak yang berwajib sama sekali tidak melaksanakan janjinya ; (b) Pihak yang berwajib terlambat melaksanakan kewajibannya ; dan (c) Melaksanakan tetapi tidak secara semestinya atau tidak sebaik-baiknya.

Dalam operasionalnya, pengangkutan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya adakalanya melakukan wanprestasi khususnya terhadap wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam point c, yaitu wanprestasi berupa terjadinya kerusakan atau kehilangan barang. Terhadap terjadinya wanprestasi tersebut pihak PT. Terminal Petikemas Surabaya akan memberikan ganti rugi atas terjadinya kerugian dari konsumen tersebut sesuai dengan beberapa point yang telah diperjanjikan oleh kedua belah pihak.

Demikian halnya terhadap konsumen diberikan hak untuk melakukan tuntutan ganti rugi dengan beberapa ketentuan yang diatur dalam KUHD, yang antara lain mengatur bahwa :

- a) Jangka Waktu pengajuan, yaitu diajukan dalam waktu satu tahun sejak barang diserahkan, atau sejak hari barang tersebut seharusnya diserahkan (pasal 487 KUHD)
- b) Hak privilege yaitu suatu hak dimana kedudukan si penerima barang didahulukan atas upah pengangkutan, tapi setelah piutang-piutang yang diistimewakan dalam pasal 316 KUHD ia meminta sita atas pengangkutan terlebih dahulu dalam jangka waktu satu tahun
- c) Tuntutan diajukan kepada ketua pengadilan negeri setempat, dimana terjadinya penyerahan barang dari pengangkut kepada penerima barang

Demikian beberapa tanggung jawab sebagai bentuk pemenuhan kewajiban sebagai perusahaan pengangkutan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. PT. Terminal Petikemas Surabaya semaksimal mungkin berupaya mempertahankan motto perusahaan yaitu *Reliable Terminal with Service Excellence* (Terminal Terpercaya dengan Layanan Sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama PT. Terminal Petikemas Surabaya. Oleh karena itu, dalam operasionalisasinya PT. Terminal Petikemas Surabaya menetapkan standar prosedur kerja yang cermat dan teliti sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan maupun wanprestasi. Berikut ini beberapa prosedur yang ditetapkan :

Prosedur layanan pembongkaran petikemas adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan ; pelanggan harus melengkapi dokumen :
 - a) *Master Cable*
 - b) *CVIA (Container Vessel Identification Advice = Pemberitahuan Identifikasi Kapal Petikemas)*
 - c) *Statement of Fact* (Surat Pernyataan Keadaan)
 - d) *Statement Letter* (email baplie file)
 - e) *Import Summary List* (ISL = Daftar Ringkasan Impor)
 - f) *Dangerous Cargo List* (Daftar Kargo Berbahaya)
 - g) *Approval from Harbor Master* (Surat Ijin dari Syahbandar)
 - h) *Reefer List* (Daftar Reefer)
 - i) *Crane Sequence List* (Daftar Urutan Crane)
 - j) *Discharge Stowage Plan* (Rencana Penyimpanan Pembongkaran)
 - k) *Discharge Bay Plan* (Rencana Bay Pembongkaran)
 - l) Manifest
 - m) *Special Cargo List* (Daftar Kargo Khusus)
- 2) *Yard and Berth Planning* Sub-department (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memeriksa dokumen. Mereka mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran, untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas.
- 3) *Vessel Berth Planning Sub-department* (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memproses rencana pembongkaran ke dalam sistem komputer berdasarkan data yang dikirimkan oleh Perusahaan Pelayaran lewat email, dan mencetak *Discharge List* (Daftar Pembongkaran) dan menyerahkannya kepada *Berth Operations* (Operasi Dermaga).
- 4) Berdasarkan *Discharge List* (Daftar Pembongkaran), *Berth Operations Superintendent* (Superintendent Operasi Dermaga) memerintahkan Operator CC, lewat Petugas Tally Dermaga, untuk membongkar petikemas dari atas kapal dan memuatnya ke atas *chassis Head Truck*, dan membawanya ke Lapangan Penumpukan Petikemas, dan mengkonfirmasi posisi pembongkaran ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix)

- 5) Setelah *Head Truck* tiba di Lapangan Penumpukan Petikemas, *Yard Operations Superintendent* (Superintenden Operasi Lapangan) memerintahkan Operator RTG, lewat Petugas Tally Lapangan, untuk menumpuk petikemas, dan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petugas Tally Lapangan memerintahkan pengemudi Head Truck untuk kembali ke Dermaga untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dibongkar.
- 6) Pada akhir shift, Petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, sedangkan Petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga

Prosedur layanan pemuatan petikemas adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan ; pelanggan harus melengkapi dokumen :
 - a) *Master Cable*
 - b) CVIA (*Container Vessel Identification Advice* = Pemberitahuan Identifikasi Kapal Petikemas)
 - c) *Statement of Fact* (Surat Pernyataan Keadaan)
 - d) *Export Summary List* (ESL = Daftar Ringkasan Ekspor)
 - e) *Dangerous Cargo List* (Daftar Kargo Berbahaya)
 - f) *Crane Sequence List* (Daftar Urutan Crane)
 - g) *General Loading Plan* (Rencana Pemuatan Umum)
 - h) *Loading Bay Plan* (Rencana Bay Pemuatan)
 - i) Manifest
- 2) *Yard and Berth Planning Sub-department* (Sub-departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga) memeriksa dokumen. Mereka mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas.
- 3) *Berth Planning Sub-department* (Sub-departemen Perencanaan Dermaga) memasukkan data ke dalam sistem komputer (baplie) yang telah menjalani pemeriksaan Bea Cukai, berdasarkan rencana pre-penyimpanan, yang diterima dari Perusahaan Pelayaran, dan mencetak *Loading Work Quay* (LWQ = Pekerjaan Pemuatan Dermaga), berdasarkan data petikemas di dalam sistem

- komputer, dan menyerahkannya kepada *Yard Supervisor* (Supervisor Lapangan) dan *Wharf Supervisor* (Supervisor Dermaga).
- 4) Berdasarkan LWQ (*Loading Work Quay*), *Yard Operations Superintendent* (Superintenden Operasi Lapangan) memerintakan Operator RTG, lewat Petugas Tally Lapangan, untuk memindahkan petikemas dari Lapangan Penumpukan Petikemas, dan memuatnya ke atas chassis *Head Truck*, dan membawanya ke Dermaga. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petikemas tersebut kemudian dimuat ke atas kapal berdasarkan data di dalam TMV (*Terminal Mounted Vehicle* = Kendaraan yang Beroperasi di dalam Terminal).
 - 5) *Wharf Supervisor* (Supervisor Dermaga) memerintahkan Operator CC, lewat Petugas Tally Dermaga, untuk memuat petikemas dari *chass Head Truck* ke atas kapal, berdasarkan data yang telah direncanakan di dalam *Loading List* (Daftar Pemuatan). Petugas Tally Dermaga mengkonfirmasi posisi petikemas kedalam sistem komputer (HHT/Teklogix). Petugas Tally Dermaga memerintahkan pengemudi *Head Truck* untuk kembali ke Lapangan Penumpukan untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dimuat.
 - 6) Pada akhir shift, Petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, sedangkan Petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga

Prosedur layanan penerimaan petikemas adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen : a) Surat Permohonan Penerimaan Petikemas dan b) Penyediaan Warkat Dana (Pembayaran di Depan) (masing-masing 4 lembar) untuk diserahkan kepada *Export Service Staff* (Petugas Layanan Ekspor), dalam waktu 96 sampai dengan 24 jam sebelum kedatangan kapal.
- 2) Petugas Layanan Ekspor mencetak *Job Order/CEIR* (*Container Equipment Interchange Receipt* = Tanda Terima Pergerakan Peralatan Petikemas) yang telah disetujui oleh *Export Superintendent* (Superintenden Ekspor). Lembar ke 1, 2, dan 3 CEIR diserahkan kepada Pelanggan. Pelanggan menyerahkannya kepada pengemudi *Head Truck*.

- 3) Pengemudi *Head Truck* menuju ke *In-Gate* (Gerbang Masuk), bersama muatan petikemasnya dan menyerahkan *Job Order/CEIR* serta salinan CTPS (Catatan Tanda Pengenal Surveyor)/PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) kepada Petugas Gate.
- 4) Petugas Gate memeriksa keadaan fisik petikemas dan mencetak *In-Gate Terminal Job Slip* (Lembar Kerja Terminal Gerbang Masuk), berdasarkan *Job Order/CEIR*, dan mengembalikan lembar ke 3 dan 4 kepada pengemudi *Head Truck*.
- 5) Pengemudi *Head Truck* menyerahkan *In-Gate Terminal Job* dan *Job Order/CEIR* kepada Petugas Tally Lapangan.
- 6) Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari chassis *Head Truck* ke Lapangan Penumpukan Petikemas di lokasi seperti yang tercantum dalam *In-Gate Terminal Job Slip*. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer (HHT/Teklogix).
- 7) Pengemudi *Head Truck* menerima *Job Order/CEIR* dan *In-Gate Terminal Job Slip* dari Petugas Tally Lapangan, bergerak menuju *Out-Gate* (Gerbang Keluar) dan menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* lembar ke 3 kepada *Out-Gate Staff* (Petugas Gerbang Keluar).

Catatan : Pelanggan menyerahkan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang) kepada TPS setelah petikemas ditumpuk di Lapangan Penumpukan Petikemas.

Prosedur layanan pengeluaran petikemas adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan pelanggan harus melengkapi dokumen :
 - a) Surat Permohonan Pengeluaran Petikemas
 - b) Surat Asli Perintah Pengeluaran (DO = *Delivery Order*)
 - c) Penyediaan Warkat Dana (Pembayaran di Depan) (masing-masing 4 lembar) untuk diserahkan kepada *Import Service Staff* (Petugas Layanan Impor).
 - d) SPPB = Surat Persetujuan Pengeluaran Barang dan Surat Pernyataan PP (Pencekalan dan Pencegahan) dari Bea Cukai
 - e) Surat Kuasa dari Importir

- 2) Petugas Layanan Impor mencetak CEIR/*Job Order* yang telah disetujui oleh *Import Superintendent* (Superintenden Impor). Lembar ke 1, 2, dan 3 CEIR diserahkan kepada Pelanggan. Pelanggan menyerahkan kepada pengemudi *Head Truck*.
- 3) Pengemudi *Head Truck* menuju ke *In-Gate* (Gerbang Masuk) dan menyerahkan *Job Order/CEIR* kepada *In-Gate Staff* (Petugas Gerbang Masuk).
- 4) *In-Gate Staff* mencetak *In-Gate Terminal Job Slip* berdasarkan *Job Order/CEIR* dan mengembalikan lembar ke 1 dan 2 kepada pengemudi *Head Truck*.
- 5) Pengemudi *Head Truck* menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* kepada Petugas Tally Lapangan.
- 6) Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari Lapangan Penumpukan ke atas *chassis Head Truck* sesuai dengan posisi yang tercantum dalam *In-Gate Terminal Job Slip*.
- 7) Pengemudi *Head Truck* menerima *Job Order/CEIR* dan *In-Gate Terminal Job Slip* dari Petugas Tally Lapangan bergerak menuju *Out-Gate* (Gerbang Keluar) dan menyerahkan *In-Gate Terminal Job Slip* dan *Job Order/CEIR* lembar ke 3 kepada Petugas *Out-Gate*, dan Surat Pernyataan Pecekalan dan Pencegahan (PP) kepada Petugas Bea Cukai.
- 8) Petugas *Out-Gate* mengkonfirmasi nomor polisi *Head Truck* dan nomor referensi kerja *Head Truck* berdasarkan *In-Gate Terminal Job Slip* ke dalam sistem computer dengan dilampiri lembar ke 1 CEIR kepada pengemudi *Head Truck*

Demikian beberapa prosedur layanan yang diterapkan dalam operasional PT. Petikemas Surabaya. Prosedur yang diterapkan tersebut merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para pelanggan, TPS sangat menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah tolok ukur kesuksesan. Oleh karena itu, TPS selalu mengadakan pertemuan teratur dengan para pelanggan dan pebisnis terkait untuk memperoleh informasi terkini dan masukan-masukan demi peningkatan mutu pelayanan.

terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.¹⁰⁾

Menurut Suud Wahyudi, bahwa :

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai : "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" ; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa."¹¹⁾

Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain.

¹⁰⁾ Ika Meutiah, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal.12

¹¹⁾ Suud Wahyudi dalam artikel : http://newyorkermen.multiply.com/artikrl_perlindungan_hukum_konsumen/item/30, posted Desember 2010

baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal, kita dapat melihat bahwa perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting diberikan oleh pemerintah dan pihak pelaku usaha.

Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen ; masalah hak dan perlindungan konsumen maka diharapkan lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa, tetapi merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan ; namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya. Setiap orang baik secara individu maupun berkelompok pada suatu saat pasti menjadi konsumen dari suatu produk barang atau jasa tertentu. Namun demikian, hubungan perdata antara pelaku usaha dan konsumen tidak selamanya akan berlangsung harmonis dan saling menguntungkan. Karena konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi yang lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah

Dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen, perlu diperhatikan pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak sehingga menjadi perjanjian yang seimbang. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus

bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait. Dalam beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi :

- a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)
Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan 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 bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 mengisyaratkan sebagai perbuatan melawan hukum, yang setidaknya harus memenuhi empat unsur pokok, antara lain : adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
- b) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian dalam hal ini ada pada si tergugat. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan nampak, azas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti diirnya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat baik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.
- c) Prinsip Praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)
Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*) hanya dikenal

dalam lingkup transaksi konsumen yang angat terbatas, dan pembatasan tersebut dapat dibenarkan.

d) Prinsip Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen umum dipergunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Atas tanggung jawab tersebut dikenal dengan nama *product liability* Menurut azas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan dengan prinsip tanggung jawab mutlak ini dapat dilakukan bila : melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggung jawab mutlak.

e) 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. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang Undang No.8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarakan pada peraturan perundang-undangan yang jelas

Dalam ketentuan pasal 4 huruf h Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa : konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima, tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan uraian tersebut di atas, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan dengan upaya hukum yang ditempuh konsumen melalui jalur hukum baik tuntutan pidana maupun gugatan secara perdata. Dengan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut diharapkan kepada produsen untuk senantiasa menjaga mutu dan kualitas produksinya sehingga selain memuaskan konsumen juga tidak merugikan

konsumen. Kendala dalam upaya hukum yang dilakukan konsumen yang utama adalah keberadaan bukti yang memadai. Dalam melakukan tuntutan pidana maupun gugatan perdata, konsumen harus mampu membuktikan sejauh manakah kerugian yang ditimbulkan dan kesalahan yang dilakukan pelaku usaha.

Ganti rugi dalam ketentuan hukum perdata diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata bahwa : Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Berdasarkan uraian tersebut di atas, hukum perdata dalam arti luas dan hukum publik memberikan gambaran yang menyeluruh tentang struktur dan permasalahan perlindungan konsumen. Tentunya terlepas dari apakah perundang-undangan yang ada telah memenuhi persyaratan dan atau cukup untuk melindungi kepentingan-kepentingan konsumen. Yang harus mendapatkan perhatian adalah pelanggaran undang-undang itu, dilakukan oleh siapa, apakah pelaku usa atau konsumen.

Sekalipun berbagai instrumen hukum umum (Peraturan perundang-undangan yang berlaku umum), baik hukum perdata maupun hukum publik dapat dipergunakan untuk menyelesaikan hubungan dan atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan atau penyelenggara jasa, tetapi hukum umum ini ternyata mengandung berbagai kelemahan tertentu dan menjadi kendala bagi konsumen atau perlindungan konsumen, antara lain :

KUH Perdata dan KUHD tidak mengenal istilah konsumen. Hal ini mudah dipahami karena pada saat undang undang perlindungan konsumen diterbitkan dan diberlakukan di Indonesia, tidak dikenal istilah *consumen* atau *consument* (istilah Inggris dan Belanda). Di negara Belanda istilah *koper* atau *huurder* (istilah Belanda berarti pembeli atau penyewa) dipergunakan dalam undang-undang. Oleh karena itu, dalam KUH perdata kita menemukan istilah-istilah pembeli (*koper*, Pasal 1457 dan seterusnya KUH Perdata), penyewa (*hurder*, Pasal 1548 dan seterusnya), penitip barang (*bewaargever*, Pasal 1694 dan seterusnya), peminjam (*verbruiklener*, Pasal 1754 dan seterusnya), dan sebagainya. Adapun dalam Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) ditemukan istilah tertanggung (*verzeckerde*, Pasal 246 dan seterusnya Buku kesatu) dan penumpang (*Opvarende*, Pasal 341 dan seterusnya buku kedua).

Selain hal tersebut yang selanjutnya adalah semua subjek hukum tersebut adalah konsumen, pengguna barang dan atau jasa. Sebagaimana telah diuraikan dalam bab pertama, konsumen itu terdiri dari dua jenis yang berbedakepentingan dan tujuan dalam penggunaan barang atau jasanya. Para pengusaha yang disebut juga sebagai konsumen antara mempunyai tujuan dan kepentingan tersendiri. Demikian pula dengan konsumen akhir.

Subjek hukum pembeli, penyewa, tertanggung, atau penumpang terdapat dalam KUH Perdata dan KUHD, tidak membedakan apakah mereka itu sebagai konsumen akhir atau konsumen antara. Keadaan mempersamakan saja kedudukan hukum dari mereka yang berbeda kepentingan dan tujuannya secara formal memang memikat, tetapi secara material akan terlihat tanpa pemberdayaan (*empowering*) pihak yang historis lemah, ia menimbulkan kepincangan tertentu dalam hubungan hukum atau masalah mereka satu sama lain. Adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen memberkan dampak ekonomi yang positif bagi dunia usaha yaitu dunia usaha dipacu untuk meningkatkan kualitas atau mutu produk barang dan jasa sehingga produknya memiliki keunggulan kompetitif di dalam dan luar negeri.

BAB IV
PENUTUP



4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Selama dalam proses pengangkutan tersebut, pengangkut bertanggung jawab penuh untuk menjaga keselamatan atau keutuhan barang yang diangkutnya tersebut sejak saat penerimaannya sampai saat penyerahannya. Apabila terjadi suatu hal yang mengakibatkan kerugian, baik berupa rusaknya atau hilangnya barang sebagian atau seluruhnya, maka konsumen berhak menuntut penggantian kerugian tersebut dengan dengan sewajarnya yang sebelumnya telah dilakukan penyelidikan. Namun apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh pihak pengangkut, melainkan dikarenakan adanya suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau kerusakan tersebut akibat dari adanya cacat bawaan pada barang tersebut atau kesalahan terdapat pada pengirim, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab. Berdasarkan ketentuan Pasal 468 KUHD, perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang diangkut sejak saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut diwajibkan mengganti kerugian yang disebabkan karena tidak diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian atau karena kerusakan barang kecuali bilamana pengangkut dapat membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang atau kerusakan itu adalah suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya dari kesalahan pengirim
2. Dalam komitmen layanan yang diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya (TPS) adalah mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati. Dalam ketentuan pasal 4 huruf h Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa : konsumen berhak 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

Bertitik tolak kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat saya berikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pelaku usaha dalam hal ini PT. TPS harus senantiasa menjaga dan berupaya meningkatkan pelayanan dan jasa dalam usahanya untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan produk tersebut sehingga dapat menekan sengketa konsumen yang terjadi dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang. Tindakan-tindakan yang merugikan tersebut sebenarnya dapat dihindari oleh para pihak, jika masing-masing pihak paham betul apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing. Sejojianya keserasian hubungan timbal balik antara pelaku usaha (PT.TPS) dengan pelanggan/konsumen listrik perlu lebih ditingkatkan sehingga tercapai hubungan yang selaras dan seimbang sehingga tidak terjadi hal-hal yang nantinya merugikan terhadap kepentingan konsumen.
2. UUPK menjamin hak-hak konsumen sebagaimana bahwa konsumen dilindungi haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen juga dilindungi haknya untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Pelayanan yang benar dan jujur, serta tidak diskriminatif juga merupakan hak-hak konsumen yang harus diperhatikan. Apabila ketentuan-ketentuan di atas tidak dipenuhi secara baik oleh badan usaha (pelaku usaha), maka menjadi hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap sesuatu yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

DAFTAR BACAAN

A. BUKU TEKS

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1989
- A. Qirom Syamsudin Meliala, *Pokok Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985
- Barda Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Ika Meutiah, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999
- J. Satrio, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1986
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, 1986
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Alumni, 1982
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Alumni Bandung, 1981
- Sri Sudewi Masyun Sofyan, *Hukum Badan Pribadi*, Seksi Hukum Perdata FH UGM, Yogyakarta
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jember, Jember, 2006
- Wirjono Prodjodikoro, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1989