

**TANGGUNG JAWAB HUKUM ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG YANG MENGAKIBATKAN KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(LEGAL RESPONSIBILITY FOR NEGLIGENCE FREIGHT BUSINESSES WHICH RESULTED IN THE LOSS OF CONSUMERS OBSERVED BASED ON ACT NUMBER 8 OF 1999 ON THE PROTECTION OF CONSUMERS)**

Aries Wahyudi, Fendi Setyawan, Edi Wahjuni  
Hukum Perdata Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: [ariswahyu66@gmail.com](mailto:ariswahyu66@gmail.com)

**Abstrak**

Pada Zaman ini Pengiriman Barang memiliki peranan penting dalam membangun perekonomian bangsa. Lancarnya perdagangan melalui pengiriman barang berdampak pada pemerataan pembangunan di seluruh sektor. Pengiriman barang melalui PT CIPAGANTI CITRA GRAHA merupakan sarana transportasi darat yang paling digemari, selain murah, barang yang dikirim cepat sampai ditujuan. Pengiriman barang melalui PT CIPAGANTI CITRA GRAHA tersebut tidak memiliki izin operasional pengiriman barang, yang berakibat lemahnya perlindungan hukum konsumen. Apabila PT CIPAGANTI CITRA GRAHA melakukan kelalaian pada saat mengirim barang, konsumen dapat melakukan gugatan. Gugatan dilakukan kepada pelaku usaha jasa pengiriman barang yaitu PT CIPAGANTI CITRA GRAHA agar membayar ganti rugi atas kelalaiannya yang mengakibatkan kerugian konsumen. gugatan atas pembayaran ganti rugi dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya. Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha bisa melalui mediasi, pengadilan dan diluar pengadilan.

**Kata Kunci:** Pengiriman Barang

**Abstract**

*Delivery on this day has an important role in building the nation's economy. Smooth trade through the delivery of goods having an impact on the distribution of development in all sectors. Delivery of goods by PT CIPAGANTI CITRA GRAHA using the most popular land transportation, in addition to cheap, fast delivered goods arrive at their destination. Delivery of goods by PT CIPAGANTI CITRA GRAHA not have an operating permit delivery of goods, so that the legal position is weak consumer. If PT CIPAGANTI CITRA GRAHA negligence when sending items, consumers can initiate a case. The lawsuit is to businesses, PT CIPAGANTI CITRA GRAHA to pay damages for negligence resulting in consumer harm. claim for payment of compensation to consumers in the form of replacement goods and / or services or equivalent value. remedies possible consumers who suffered losses due to negligence businesses through mediation, the court and out of court.*

*Keywords:* Legal responsibility

**Pendahuluan**

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

Dalam era perdagangan global pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang didalam negeri yang berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah.. Peranan pengangkutan didalam dunia perdagangan, sebab tanpa pengangkutan, perusahaan tidak mungkin dapat berjalan. Barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik dapat sampai ditangan pedagang atau pengusaha kepada konsumen juga harus menggunakan jasa pengiriman barang.

Pengaturan hak dan kewajiban para pihak selama ini khususnya Indonesia terhadap pengangkutan barang yang sangat kurang. Masalah-masalah yang sering timbul dalam pengangkutan barang antara lain mencangkup ruang

lingkup tanggung jawab, jumlah ganti kerugian, forum penyelesaian, dan hal-hal lain yang berhubungan antara tanggung jawab penghantar terhadap pengirim.

Perusahaan jasa pengiriman hantaran barang yang di gemari oleh konsumen pada saat ini adalah PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA selain sebagai penyedia jasa layanan transportasi, PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA juga dapat sebagai pihak penyelenggara jasa pengangkutan barang yang melakukan pengiriman barang. Pengiriman barang sesuai dengan jalur atau rute pengiriman yang telah disediakan.

Namun konsumen kurang teliti mengamati, apakah pelaku usaha tersebut telah memiliki izin resmi mengenai pengiriman barang atau tidak. PT CIPAGANTI CITRA GRAHA tidak memiliki izin operasional pengiriman barang, sehingga dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan apabila ada kelalaian atau kerusakan barang pada saat pengiriman. Kecelakaan kerusakan barang yang terjadi dikarenakan beberapa faktor antara lain karena ketidak disiplin para pekerja dalam melayani barang kiriman tersebut dengan cara dilempar, terbentur, atau terbanting dan selain itu, disebabkan oleh faktor cuaca alam yang memang tidak memungkinkan untuk melakukan pengiriman barang tepat pada waktu yang disepakati, bahkan akibat kecelakaan alat transportasi pengangkut barang. Penyelenggaraan pengiriman barang melalui PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang berakibat kerugian bagi pengirim maupun penerima barang.

Dalam kenyataan, bahwa dalam kehidupan sekarang orang sering menghargai sesuatu yang bersifat pribadi maka kerugianpun akan lebih bersifat kerugian pribadi dan mental dari pada kerugian materi. Kerugian tersebut antara lain dalam hal rusaknya barang, hilangnya barang yang akan dikirim dikarenakan kesalahan pihak penghantar barang dalam pengangkutan maupun terlambat datangnya barang yang dikirim ke daerah tujuan<sup>1</sup>.

Masalah tidak adanya izin operasional pengiriman barang pelaku usaha ini perlu dikaji secara mendalam, sekiranya untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi masyarakat yang menggunakan layanan pengiriman barang, Permasalahan yang dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut, yaitu: Pertama, Bagaimana bentuk pengaturan tentang jasa pengiriman barang PT. Cipaganti Citra Graha. Kedua, Bagaimana bentuk Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman barang (PT. Cipaganti Citra Graha) yang melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian konsumen. Ketiga, Bagaimana Upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen jika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang (PT. Cipaganti Citra Graha).

### Metode Penelitian

Guna mendukung tulisan tersebut menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan maka

<sup>1</sup><http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=23351=Berita>, 18 Maret 2013, pukul 19.00.

metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*), dan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) tulisan-tulisan tentang hukum, serta literatur-literatur lain yang relevan dengan isu hukum yang dibahas dengan bahan hukum primer Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 Tentang Pos, Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 1993 tentang penyelenggaraan Barang di Jalan. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku teks tentang hukum Perlindungan Konsumen dan Pengangkutan, tulisan-tulisan tentang hukum, serta literatur-literatur lain yang relevan dengan isu hukum yang dibahas.

Langkah selanjutnya yang dilakukan dalam suatu penelitian hukum yaitu menganalisis permasalahan yang akan dibahas berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku serta menghubungkan data lain yang ada. Analisis tersebut diharapkan dapat menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi. Selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif yaitu menyimpulkan pembahasan dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus sehingga diharapkan dapat memberikan prekripsi tentang apa yang seharusnya diterapkan berkaitan dengan permasalahan yang terkait.

## Pembahasan

### 1. Bentuk Pengaturan Tentang Jasa Pengiriman Barang

UU Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos mengalami perubahan, yaitu berubahnya penyelenggara jasa penitipan barang menjadi penyelenggara jasa pos. Artinya, jasa pengiriman pos dapat dilakukan oleh penyelenggara jasa penitipan/pengiriman barang. Pengertian Pos menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, Yaitu:

Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Berdasarkan Pasal 4 Ayat (1) dan (2) UU No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos, menyatakan bahwa:

- (1) Penyelenggaraan Pos dilakukan oleh badan usaha yang berbadan hukum Indonesia.
- (2) Badan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. badan usaha milik negara;
  - b. badan usaha milik daerah;
  - c. badan usaha milik swasta; dan
  - d. koperasi.

Pasal 34 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Di Jalan, menyebutkan:

Pengusahaan angkutan barang dengan mobil barang umum dapat dilakukan oleh :

- a. Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah;
- b. Badan Usaha Milik Swasta Nasional;
- c. Koperasi;
- d. Perorangan warga negara Indonesia

Pelaku usaha jasa pengiriman barang dalam melakukan operasioanal harus memiliki izin. Untuk mendapatkan izin tersebut pelaku usaha jasa pengiriman barang harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Berdasarkan Pasal 35 ayat (2) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang Angkutan Barang Di Jalan, menyebutkan :

(2) untuk memperoleh izin usaha angkutan, wajib memenuhi persyaratan :

- a. Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- b. Memiliki akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan;
- c. Memiliki surat keterangan domisili perusahaan;
- d. Memiliki surat izin tempat usaha (SITU)
- e. Pernyataan kesanggupan untuk memiliki atau menguasai 5 (lima) kendaraan bermotor untuk pemohon yang berdomisili di pulau Jawa dan Sumatera;
- f. Pernyataan kesanggupan untuk menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan.

Pihak yang mengeluarkan izin tersebut, berdasarkan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, menyebutkan:

Badan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) wajib mendapat izin Penyelenggaraan Pos dari Menteri.

Setelah mendapatkan izin, pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang dibebankan. Pasal 39 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang Angkutan Barang Di Jalan, menyebutkan :

Pengusaha angkutan umum yang telah mendapat izin usaha angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1), diwajibkan :

- a. Memiliki dan/atau menguasai sekurang-kurangnya 5 (lima) kendaraan sesuai dengan peruntukannya, yang memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan;
- b. Awak kendaraan yang beroperasi merupakan pegawai tetap dan memenuhi persyaratan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi pengemudi;
- c. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan kendaraan (pool kendaraan);
- d. Melakukan kegiatan usaha angkutan selambat-lambatnya dalam waktu 6 (enam) bulan, sejak diterbitkan izin usaha angkutan;
- e. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan bidang usaha angkutan;
- g. Melaporkan apabila terjadi perubahan pemilikan perusahaan atau domisili perusahaan, dengan menggunakan formulir sebagaimana dalam Lampiran IX keputusan ini.

Akan tetapi dalam penyelenggaraan pengiriman barang/ pengangkutan barang yang dilakukan oleh PT CIPAGANTI CITRA GRAHA tidak memiliki izin melakukan pengiriman

barang. Tidak adanya izin pengangkutan tersebut dapat merugikan pihak konsumen dalam hal pertanggung jawaban atas barang yang rusak atau hilang karena pengiriman yang dilakukan ilegal dan tidak memiliki perlindungan hukum.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, Pasal 35 ayat 1 dan 2 menyebutkan:

(1) Untuk melakukan kegiatan pengangkutan dengan kendaraan umum tidak dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, wajib memiliki izin operasi angkutan.

(2) Izin operasi angkutan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan oleh Menteri.

Pasal 35 ayat (1) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Di Jalan, menyebutkan:

Untuk melakukan usaha angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34, wajib memiliki izin usaha angkutan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 68 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di jalan dengan Kendaraan Umum.

Pengiriman barang tanpa izin yang dilakukan oleh PT CIPAGANTI CITRA GRAHA dapat dikatakan ilegal dan dapat diberhentikan kegiatan operasional pengiriman barang tersebut. Apabila kegiatan tersebut tetap dilakukan maka, berdasarkan Pasal 39 ayat (1), (2) dan (3) UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos, menyebutkan :

(1) Menteri berwenang menjatuhkan sanksi administratif

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. denda; dan/atau
- c. pencabutan izin.

(3) Tata cara penjatuhan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) berdasarkan Pasal 42 Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos.

## 2. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Yang Melakukan Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen

### 2.1 Bentuk Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang

Tanggung jawab adalah mengenai kewajiban untuk menembus (mengganti) terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Dasar pertanggung jawaban adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang telah dibuat. Pertanggungjawaban harus didasarkan atas satu perbuatan

dan itu haruslah perbuatan alpa. Perbuatan kealpaan dan penyebab kerugian adalah unsurnya.<sup>2</sup>

Sementara itu Subekti, mengatakan bahwa, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang menimbulkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya<sup>3</sup>. Sedangkan R. Setiawan mengemukakan bahwa, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih<sup>4</sup>. Menurut Abdulkadir Muhamad, perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan<sup>5</sup>.

Akan tetapi dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA tidak ditemukan bentuk pengaturan yang di wujudkan dalam klausula baku, dimana klausula baku merupakan bentuk jaminan perlindungan hukum para pihak. Didalam klausula baku terdapat gambaran tentang pengiriman barang, hak dan kewajiban serta bentuk tanggungjawab para pihak yang mengikatkan diri dan penyelesaian sengketa. Tidak adanya klausula baku dalam kegiatan pengiriman barang yang dilakukan Pelaku Usaha membuat konsumen memiliki gambaran yang abstrak mengenai pengiriman dan tidak mengetahui bentuk perlindungan hukum.

Menurut Customer Service PT CIPAGANTI CITRA GRAHA, Bapak Andriansyah “ Meskipun PT CIPAGANTI CITRA GRAHA tidak membuat Klausula Baku, Perusahaan kami menjamin barang yang dikirim sampai di tempat tujuan dengan utuh dan tepat waktu. Pada dasarnya Perusahaan kami hanya melakukan jasa travel perjalanan, akan tetapi banyak konsumen kami yang melakukan pengiriman barang memanfaatkan jalur travel kami sehingga perusahaan kami pun melayani jasa pengiriman barang oleh konsumen. Konsumen yang hendak mengirim barang melakukan pengepakan atau membungkus barang kirimannya sendiri. Pengepakan barang yang dilakukan konsumen itu dapat mengurangi resiko kelalaian PT CIPAGANTI CITRA GRAHA dalam pengepakan/pembungkusan barang.”

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) *Burgerlijk Wetboek* yang mengatakan bahwa semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Asas kebebasan berkontrak ini maksudnya bahwa setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian, sepanjang tetap memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* bahwa asas kebebasan berkontrak tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Serta dalam Pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek*, yaitu bahwa perjanjian atau

persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Persetujuan dalam Pasal 1313 *Burgerlijk Wetboek* tersebut sama artinya dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* dijelaskan bahwa syarat-syarat sah nya suatu perjanjian yaitu :

1. Kesepakatan para pihak

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. Persetujuan dapat dinyatakan secara tegas maupun secara diam-diam. Asas *konsensualisme* menganggap bahwa perjanjian terjadi seketika setelah ada kata sepakat, adapun untuk menentukan kapan suatu kesepakatan itu dapat terjadi, ada beberapa teori-teori yang akan menjelaskan hal tersebut, antara lain :<sup>6</sup>

a. *Utings theorie* atau teori saat melahirkan kemauan, yang artinya bahwa perjanjian terjadi apabila atas penawaran tertentu telah dilahirkan kemauannya dari pihak lain. Kemauan dari pihak lain tersebut dapat dikatakan telah dilahirkan pada waktu pihak lain mulai menulis surat penerimaan atau menyatakan kemauannya.

b. *Verzend theorie* atau teori saat mengirim surat penerimaan, menjelaskan bahwa perjanjian terjadi pada saat surat penerimaan dikirimkan kepada penawar.

c. *Onvangs theorie* atau teori saat menerima surat penerimaan, artinya bahwa perjanjian terjadi pada saat penawar menerima surat penerimaan dari pihak lain.

d. *Vernemings theorie* atau teori saat mengetahui surat penerimaan, menerangkan bahwa perjanjian baru terjadi apabila si penawar telah membaca atau telah mengetahui isi surat penerimaan tersebut.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Cakap untuk dapat melakukan perbuatan hukum yaitu diantaranya harus telah dewasa. Kemudian orang yang dinyatakan cakap untuk melakukan perbuatan hukum dalam hal ini membuat perjanjian ialah orang yang sehat akal pikiran yaitu orang yang tidak dungu atau tidak memiliki keterbelakangan mental, tidak sakit jiwa atau gila dan juga bukan orang yang pemboros (Pasal 433 *Burgerlijk Wetboek*). Selain itu orang yang cakap untuk melakukan perbuatan hukum seperti membuat perjanjian adalah orang yang tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu, seperti orang yang sedang pailit dilarang untuk mengadakan perjanjian utang-piutang.

3. Suatu hal tertentu

Prestasi ialah sesuatu hal tertentu yang dapat menjadi objek dalam suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek* Prestasi terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Syarat-syarat objek suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1333 *Burgerlijk Wetboek* dimana suatu perjanjian harus :

<sup>2</sup>Roscoe Pound, Pengantar Filsafat Hukum Terjemahan Muhammad Radjad, bhara, Jakarta, 1972, hlm.90.

<sup>3</sup>Subekti. R, Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT Inter Masa, Jakarta, 2001, hlm.22.

<sup>4</sup>Op. Cit, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, hlm.49

<sup>5</sup>Abdulkadir Muhamad, Hukum Perikatan, Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. II, 1990 hlm.78

<sup>6</sup>Riduan Syahrani, Beluk Beluk Dan Asas Asas Hukum Perdata, Alumni, Bandung, 2000, hlm. 214.

- a. Diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.
  - b. Tertentu atau dapat ditentukan, artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya, atau setidaknya-tidaknya dapat diperhatikan.
  - c. Mungkin dilakukan, artinya prestasi tersebut harus mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur pada khususnya.
4. Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal merupakan syarat yang keempat untuk sahnya suatu perjanjian. Perjanjian yang dilakukakan oleh kedua belah pihak tidak boleh melanggar Undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Dalam kasus ini pihak pelaku usaha tidak memiliki izin usaha pengiriman barang akan tetapi masih menjalankan kegiatan pengiriman barang. Perjanjian secara lisan yang dilakukan oleh kedua belah pihak tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian menurut pasal 1320 Burgerlijk Wetboek dalam hal "suatu sebab yang halal".

Menurut Utrecht, Hukum adalah merupakan keseluruhan peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang mengatur tata tertib di dalam masyarakat dan terhadap pelanggarnya umumnya dikenakan sanksi. Kesepakatan atau perjanjian yang dilakukan konsumen dan pelaku usaha dalam pengiriman barang PT CIPAGANTI CITRA GRAHA dapat dikatakan tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek. Akan tetapi kepastian hukum masih tetap ada dan menjamin para pihak apabila terjadi wanprestasi atau *overmacht* berdasarkan asas kebiasaan dalam bisnis.

Ada empat sumber hukum bisnis pada aspek hukum dalam ekonomi, yaitu perundang-undangan, kontrak perusahaan, yurisprudensi, dan kebiasaan. Dalam hukum kebiasaan, Kebiasaan merupakan sumber hukum khusus yang tidak tertulis secara formal. Kebiasaan sebagai sumber hukum dapat diikuti pengusaha tatkala peraturan mengenai pemenuhan hak dan kewajiban tidak tercantum dalam undang-undang dan perjanjian. Karena itulah kebiasaan yang telah berlaku dan berkembang di kalangan pengusaha dalam menjalankan perusahaan dengan lazim menjadi panutan untuk mencapai tujuan sesuai kesepakatan. Kebiasaan yang biasanya dapat menjadi acuan bagi perusahaan adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Perbuatan yang bersifat perdata.
- b) Mengenai hak serta kewajiban yang harus dipenuhi.
- c) Tidak bertentangan dengan undang-undang atau sumber hukum lainnya.
- d) Diterima oleh semua pihak secara sukarela karena telah dianggap sebagai hal yang logis dan patuh.
- e) Menerima dari berbagai akibat hukum yang dikehendaki oleh semua pihak.<sup>7</sup>

Kebiasaan dalam bisnis merupakan salah satu sumber hukum dan dapat menjadi panduan dalam mengatur prestasi kontrak bisnis dengan syarat :

- a) Kebiasaan tersebut terjadi berulang.
- b) Apa yang dilakukan berulang itu diterima sebagai hukum sehingga disebut hukum kebiasaan (*accepted as law*).<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian di atas jasa perusahaan pengiriman barang (PT CIPAGANTI CITRA GRAHA) wajib menaati suatu perjanjian yang di sepakati. Pasal 1313 BW memberikan definisi perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih lainnya. Meskipun Pihak Pelaku Usaha jasa pengiriman barang tidak membuat klausula baku, tetapi pihak pelaku usaha memberikan surat bukti pengiriman yang menjadi kekuatan hukum konsumen sehingga pelaku usaha jasa pengiriman barang wajib memberikan jaminan hukum kepada konsumen.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam ketentuan umum mengenai perjanjian pengangkutan, bahwa kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan sampai ditujuan dengan selamat. Jika tidak selamat, maka pengangkut/pengirim barang harus bertanggung jawab. Tanggung jawab pengangkut barang/pengirim barang dalam pengangkutan barang darat diatur dalam Pasal 91 KUHD.

1) Pasal 91 KUHD menyebutkan:

"Pengangkut dan juragan perahu harus menanggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dangan dan lainnya, setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter".

Berdasarkan ketentuan Pasal 91 KUHD tersebut, pengangkut harus bertanggungjawab untuk mengganti kerugian atas segala kerusakan barang yang terjadi dari penyelenggaraan pengangkutannya. Kerusakan barang yang terjadi, mengandung pengertian, bisa rusak sebagian atau bisa juga rusak seluruhnya atau musnah yaitu disebabkan karena terbakar atau dicuri orang lain

Jika dikaitkan dengan teori prinsip tanggung jawab, maka sistem tanggung jawab yang dipergunakan adalah *presumption of liability*, dari kalimat "kecuali kerusakan-kerusakan yang diakibatkan karena suatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter" (Pasal 91 KUHD) dan pengangkut tidak bertanggung jawab atas terlambatnya pengangkutan, jika hal itu disebabkan karena keadaan yang memaksa" (Pasal 92 KUHD).

Sistem tanggungjawab pengangkut dalam pengangkutan darat/pelaku usaha jasa pengiriman barang adalah *presumption of liability* sebagai mana diatur dalam Pasal 91 dan 92 KUHD dan *limitation of liability* yang bersifat *break limit* berupa biaya, kerugian dan bunga, sebagaimana diatur dalam Pasal 1236 dan 1246 BW.

<sup>7</sup> <http://raniaja.blogspot.com/2011/02/tujuan-hukum-sumber-sumber-hukum-dalam.html>, diakses pada tanggal 28 September 2013, pukul 20.00 WIB.

<sup>8</sup> <http://angelinasinaga.wordpress.com/tag/hukum-kontrak-internasional>, diakses pada tanggal 28 September 2013, pukul 20.00 WIB.

Jaminan yang diberikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Berdasarkan jenis-jenis pertanggung jawaban di atas tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang termasuk kedalam *Contractual liability* dan *professional liability* berdasarkan *Contractual liability* pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian baku yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan *professional liability* yaitu PT CIPAGANTI CITRA GRAHA bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT CIPAGANTI CITRA GRAHA atas kelalaian yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Jika dalam hal ini terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*), dan prestasi memberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *professional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT CIPAGANTI CITRA GRAHA atas terjadinya wanprestasi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang milik konsumen. Undang-Undang tersebut dapat dijadikan dasar sebagai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pihak konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang

mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos, menyebutkan:

- (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos.

Dalam Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap barang konsumen diatur dalam Pasal 193, yaitu:

- (1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.
- (2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami.
- (3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkat sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati.
- (4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.

Berdasarkan ketentuan tersebut ada 4 (empat) hal yang sekaligus di atur, yaitu:<sup>9</sup>

1. Tanggung jawab perusahaan angkutan umum untuk mengganti kerugian;
2. Ganti kerugian tersebut diberikan kepada pengirim barang karena barangnya musnah, hilang, atau rusak;
3. Kerugian terjadi akibat penyelenggaraan angkutan;
4. Dikaitkan dengan teori prinsip tanggung jawab dibidang angkutan, maka sistem tanggung jawab yang dianut adalah *presumption of liability*.

Hal ini dapat diketahui dari kalimat.. “bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”. Berdasarkan sistem tanggung jawab *presumption of liability*, perusahaan angkutan umum lah yang harus

<sup>9</sup>Siti Nurbaiti, Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api), Jakarta 2009. Hlm.101

membuktikan adanya kerugian yang diderita penumpang, sehingga menyebabkan penumpang meninggal atau luka. Perusahaan angkutan dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya untuk membayar ganti kerugian, jika perusahaan angkutan dapat membuktikan salah satu dari 2 (dua) hal, yaitu:

- a. disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau *overmatch* atau *force majeure*; atau
- b. Karena kesalahan pengirim barang sendiri misalnya kurang atau tidak sempurnanya pembungkusan yang diangkut.

Selain sanksi penggantian kerugian, perusahaan angkutan umum yang bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan dapat diberikan sanksi menurut Pasal 199 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. denda administratif;
- c. pembekuan izin; dan/atau
- d. pencabutan izin.

Kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan kerugian materi namun tidak ada korban jiwa, perusahaan angkutan umum dapat dikenakan sanksi penggantian kerugian berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami sebagaimana telah diuraikan di atas dan/atau sanksi administratif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2.2 Besarnya Ganti Rugi yang di Tanggung Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang

Timbulnya kerugian dapat terjadi karena suatu keadaan atau kejadian. Kejadian tersebut misalnya karena suatu hal yang tidak dapat dipersalahkan kepada pengangkut (*overmatch* atau keadaan memaksa atau *force majeure*).

Dalam hal ini kewajiban untuk memikul kerugian akibat dari kejadian tersebut dinamakan "risiko". Kerugian juga dapat terjadi dikarenakan cacat pada barang itu sendiri dan juga sebagai akibat dari kesalahan atau kealpaan yang dilakukan pihak pengirim. Selain itu juga kerugian dapat ditimbulkan sebagai akibat tidak sempurnanya pelaksanaan kewajiban dari pihak pengangkut.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa kewajiban pengangkut adalah melaksanakan pengangkutan barang mulai dari tempat pemuatan barang sampai di tempat tujuan dengan selamat serta tepat waktu. Jika barang yang diangkut tersebut selamat, maka timbul dua hal yaitu barangnya sampai ke tempat tujuan, tetapi rusak sebagian atau seluruhnya dan mungkin barangnya tidak sampai di tempat (musnah), mungkin disebabkan karena terbakar, dicuri orang dan lain-lain.

Masalah yang sering timbul dalam pengangkutan barang yaitu tentang waktu sampainya barang di tempat tujuan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sehingga menimbulkan kerugian pada pihak pengirim.

Apabila kemusnahan atau kerusakan itu adalah akibat dari kesalahan penempatan atau kurang tepatnya cara penempatan barang di dalam angkutan, jika hal ini dapat

dibuktikan oleh pihak pengirim atau pemilik barang, maka yang wajib mengganti kerugian itu adalah pihak pengangkut. Dalam hal ini pengangkut bukanlah supir ataupun kru yang menjalankan kendaraan tersebut, akan tetapi yang dimaksudkan adalah majikan. Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 1367 *Burgerlijk Wetboek*, yaitu:

"Seseorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri tetapi juga kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah penguasaannya".

Jadi dengan timbulnya suatu kerugian yang diderita oleh si pengirim atau si pemilik barang karena keadaan atau kejadian yang mengakibatkan musnah atau hilangnya barang tersebut, maka bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pihak pengangkut yaitu menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, bentuk ganti rugi pelaku usaha diatur dalam pasal 31 ayat (3), menyebutkan:

(3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos.

## 2.3 Pengecualian Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang

Sebagai pengangkut/pelaku usaha jasa pengiriman barang, perusahaan dalam mengadakan perjanjian dengan pihak lain (pengirim atau pemilik barang) ada beberapa hal yang bukan menjadi tanggungjawab pihak pengangkut, artinya apabila kemudian timbul kerugian yang bukan menjadi tanggungjawab ganti rugi tersebut.

Pengangkut dalam hal-hal tertentu dapat terbebas dari tanggungjawab atas keselamatan barang muatannya. Hal-hal yang membebaskan perusahaan pengangkut dari tanggungjawab ganti rugi menurut Pasal 91 KUHD, pengangkut terbebas dari tanggungjawab apabila kerugian diakibatkan oleh:

1. Cacat pada barang itu sendiri;
2. Karena keadaan memaksa;
3. Karena kesalahan atau kealpaan si pengirim.

Pasal 92 KUHD menyebutkan :

"Pengangkut atau juragan perahu tidak bertanggung jawab atas terlambatnya pengangkutan, jika hal itu disebabkan karena keadaan yang memaksa".

Apabila dihubungkan dengan prinsip tanggungjawab pengangkut, maka perusahaan pengangkutan menganut prinsip tanggungjawab karena praduga yaitu pengangkut selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan ia tidak bersalah, maka ia dibebaskan dari kerugian, yang dimaksud tidak bersalah adalah "tidak melakukan kelalaian, telah mengambil

tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian”<sup>10</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos, bentuk tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 31 ayat (2) dan (4), menyebutkan:

- (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.
- (4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila:
  - a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau
  - b. kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos.

### 3. Upaya Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Yang Ditempuh Oleh Konsumen Jika Mengalami Kerugian Yang Diakibatkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang

Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi lain dikemukakan oleh Kotler sebagai berikut:<sup>11</sup>

”Consumers are individuals and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of producing”

Apabila terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket barang yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha yaitu PT CIPAGANTI CITRA GRAHA berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 4 yang menyatakan bahwa :

Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

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

Berdasarkan hak-hak konsumen tersebut jelas terlihat bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha apabila pelaku usaha telah melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen.

Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan, dimana posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar perlu mengadukannya kepada lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan buku III BW Tentang perikatan merupakan dasar hukum bagi pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi. Wanprestasi tersebut menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen. Dalam hal ini, adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian, upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi wanprestasi yaitu berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang adalah melalui dua macam tindakan hukum yaitu:

- 1) Tindakan hukum preventif.

Tindakan hukum preventif dapat diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam perusahaan pengiriman barang, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Tindakan preventif perlu untuk diterapkan mengingat penyelesaian sengketa relatif sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi. Tindakan preventif tersebut dapat berupa penjelasan terhadap kontrak pengiriman barang agar terdapat suatu keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

- 2) Tindakan hukum represif

Tindakan hukum represif adalah tindakan hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan

<sup>10</sup>Abdul Kadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998. Hlm.28.

<sup>11</sup> Loc.Cit, hlm 44.

hukum yang sudah terjadi. Tindakan hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan tindakan penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam penggunaan jasa pengiriman barang, banyak hal yang biasa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan konsumen dapat dilakukan melalui:

### 3.1 Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika tindakan itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri.

Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dikehendaki undang-undang, merupakan pilihan yang tepat untuk mengedepankan penyelesaian damai yang memuaskan kedua belah pihak.

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (12), BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan

sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan yang selanjutnya disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen. Meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan peradilan semu, tetapi keberadaannya bukan sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.<sup>12</sup> Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara dipengadilan karena kedudukan konsumen yang secara sosial ekonomi tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>13</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk di beberapa kota di Indonesia, sebagai lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

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

<sup>12</sup> Susanti Adi Nugroho. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. (Jakarta: Prenada Media. 2008). Hlm 18

<sup>13</sup> Ibid. Hlm 74

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan Pasal 26 sampai dengan pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yaitu:

1. Persidangan dengan cara konsiliasi

Pasal 1 angka 9 di dalam kepmen tersebut menjelaskan bahwa konsiliasi adalah:

Proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Majelis BPSK bertugas (Pasal 28 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001):

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara konsiliasi ada 2 (dua) (Pasal 29 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

2. Persidangan dengan cara mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi merupakan “proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”. Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemeratara dan penasihat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK, yaitu:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) (Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

3. Persidangan dengan cara arbitrase

Berdasarkan Pasal 1 angka 11 arbitrase adalah, “proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK”. Pada persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumenn sebagai anggota majelis BPSK. Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK. Jadi, unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua majelis.<sup>14</sup>

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya tiga orang yang mewakili unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha (dibantu oleh seorang panitera).<sup>15</sup> BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima.<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 56 mengatur lebih lanjut hal-hal yang berkaitan dengan hasil putusan yang dikeluarkan oleh BPSK sebagai berikut:

1. Dalam waktu paling lambat tujuh hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut;
2. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut;
3. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dianggap menerima putusan BPSK;
4. Jika ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 3 tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

<sup>14</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm 199-201

<sup>15</sup> Pasal 54 ayat 1 dan 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen

<sup>16</sup> Pasal 55 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang perlindungan konsumen

5. Putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat 3 merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukan kepada Pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri diberi luang waktu 14 (empat belas) hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi.<sup>17</sup>

## 2. Penyelesaian Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Menurut definisi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1, LPKSM adalah; "lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen". Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar dan diakui secara resmi dibidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Karena itu bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang didaerah lain, pengaduannya cukup melaporkan kepada pemerintah kabupaten/kota setempat sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran ulang.<sup>18</sup>

Seperti halnya BPSK, proses penyelesaian sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menurut undang-undang perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Para pihak yang akan menyelesaikan sengketa, sebelumnya harus memilih cara apa yang akan ditempuh. Hasil proses penyelesaian kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam undang-undang perlindungan konsumen serta peraturan lainnya yang terkait.<sup>19</sup>

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana tertuang dalam Pasal 44, yakni sebagai berikut:

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

<sup>17</sup> Pasal 58 Undang-undang nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>18</sup> Burhanuddin. 2011. Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal. Malang: UIN-MALIKI PRESS. Hlm88

<sup>19</sup> Ibid. Hlm 88

2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkomsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk mennerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan ke LPKSM agar suara dan haknya dapat diperjuangkan. Sebagaimana dijelaskan pada bagian tugas-tugas LPKSM, disamping memberikan informasi dan memberikan nasihat kepada konsumen, lembaga ini juga dapat memperjuangkan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar dapat mengadukannya ke LPKSM yang ada diberbagai daerah di Tanah Air. Banyak konsumen di Tanah Air yang hanya melakukan pengaduan dengan mengirimkan surat ke pihak pelaku usaha yang dianggap telah melanggar hak-haknya. Ada juga yang menulis dan mengirimkan surat pembaca ke berbagai macam media massa. Meskipun diakui cara-cara tersebut baik dan barangkali dapat memberikan hasil yang memuaskan, ada cara lain yang kiranya dapat dilakukan. Cara yang dimaksud adalah dengan meminta bantuan LPKSM untuk membantu menyelesaikan masalah.<sup>20</sup>

LPKSM akan membantu para konsumen yang ingin mengadukan hak-haknya. Konsumen dapat datang langsung atau melalui telepon. Dengan bantuan LPKSM, biasanya konsumen yang akan mengadukan haknya juga memperoleh banyak pengetahuan hukum yang sangat berarti sebagai bekal atau dasar untuk menyelesaikan masalahnya, termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha. Konsumen yang memiliki masalah dengan hak-haknya dapat meminta bantuan ke LPKSM yang ada di daerah terdekatnya. LPKSM akan membantu masalah mereka, baik membantu memperkarakan penyelesaian sengketa konsumen atau memberikan informasi yang sebaik-baiknya tentang perlindungan konsumen.<sup>21</sup>

## 3.2 Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

<sup>20</sup> Happy Santoso. Hak Konsumen Yang Dirugikan. (Jakarta: Visimedia. 2008). Hlm 93

<sup>21</sup> Ibid. Hlm 94

disebutkan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum .

Hal-hal yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bias diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
  - a) Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya;
  - b) Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin, dan
  - c) Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.
- 2) Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggung jawaban jasa (*professional liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 juncto Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini berbeda dengan teori beban pembuktian pada acara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat (konsumen) untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan adanya prinsip *professional liability* ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa barang yang dikirim melalui PT CIPAGANTI CITRA GRAHA sebagai pelaku usaha telah mengalami kehilangan atau kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen.

Dalam hal Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan peradilan umum, terhadap putusan Pengadilan Negeri dapat dilakukan Kasasi ke Mahkamah Agung (MA), dan Mahkamah Agung (MA) harus mengeluarkan putusan atas permohonan kasasi tersebut paling lambat dalam jangka waktu (30) tiga puluh hari sejak permohonan kasasi diterima. Sebenarnya putusan Pengadilan Negeri sudah harus final dan tidak dapat dimintakan kasasi lagi. Mengingat bahwa berperkara sampai tingkat Mahkamah Agung (MA) tidak mudah dari segi waktu. Namun, Putusan Mahkamah Agung (MA) ditingkat kasasi bersifat final (in kracht ven gewijsde) dan langsung mengikat.<sup>22</sup>

Berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Apabila Pengadilan Negeri telah menghasilkan suatu putusan dan membebaskan kewajiban kepada pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

## Kesimpulan dan Saran

1. Dalam melakukan pengiriman barang pelaku usaha wajib memiliki izin operasional pengiriman barang berdasarkan Pasal 35 ayat 1 dan 2 Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dan Pasal 35 ayat (1) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Di Jalan. Jika pelaku usaha tetap menjalankan kegiatan pengiriman barang tanpa memiliki izin resmi, maka kegiatan pengiriman barang dapat dihentikan dan mendapat sanksi administrasi berdasarkan Pasal 39 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
2. Tanggung jawab pelaku usaha pengiriman barang adalah mengenai kewajiban untuk menembus (mengganti) terhadap apa yang telah dilakukannya yang menimbulkan kerugian. Perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak tidak memenuhi unsur "suatu sebab yang halal" menurut Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek. Akan tetapi Berdasarkan hukum kebiasaan dalam bisnis, kebiasaan sebagai sumber hukum dapat diikuti pengusaha tatkala peraturan mengenai pemenuhan hak dan kewajiban tidak tercantum dalam undang-undang dan perjanjian. Karena itulah kebiasaan yang telah berlaku dan berkembang di kalangan pengusaha dalam menjalankan perusahaan dengan lazim menjadi panutan untuk mencapai tujuan sesuai kesepakatan. Dasar pertanggung jawaban adalah kewajiban membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban untuk melaksanakan janji yang telah dibuat. Sebagaimana telah dijelaskan dalam ketentuan umum mengenai perjanjian pengangkutan, bahwa kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan sampai ditujuan dengan selamat. Jika tidak selamat, maka pengangkut harus bertanggung jawab. Tanggung jawab pengangkut barang dalam pengangkutan barang didarat diatur dalam Pasal 91 dan 92 KUHD. Pelaku Usaha wajib mengganti segala kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian pelaku usaha Berdasarkan Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 tahun 2009 tentang Pos. Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pihak pengangkut yaitu menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan. Ganti rugi diberikan berdasarkan kesepakatan Konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman barang menurut Pasal 31 ayat (3) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Pelaku usaha jasa pengiriman barang / Pengangkut dalam hal-hal tertentu dapat terbebas dari tanggungjawab atas keselamatan barang muatannya. Hal-hal yang membebaskan perusahaan pengangkut dari tanggungjawab ganti rugi menurut Pasal 91 KUHD dan Pasal 31 ayat (2) dan (4) Undang-Undang Nonomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op. Cit. Hlm 128

3. Penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan konsumen di Indonesia dilakukan melalui cara Non Litigasi dan Litigasi. Non Litigasi adalah penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika tindakan itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tempo ganti rugi yang harus segera diselesaikan sesuai dengan kesepakatan para pihak. Berdasarkan Pasal 31 ayat (5) Undang-Undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos. Litigasi adalah penyelesaian sengketa di dalam pengadilan, Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum

#### Saran

1. Hendaknya PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA melegalkan kegiatan pengiriman barang tersebut demi menjamin kepastian dan perlindungan hukum.
2. Hendaknya PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA dapat menunjukkan iktikad baik dalam perihal pertanggungjawaban yang diberikan kepada konsumen akibat kelalaian yang mengakibatkan kerugian konsumen.

#### Ucapan Terimakasih

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mas'ud dan Ibu Rusminingsih atas segala cinta, kasih sayang, arahan, dukungan, dan do'a yang tiada henti;
2. Dosen pembimbing Bapak Dr. Fendi Setyawan, S. H., M. H., dan Ibu Edi Wahjuni, S. H., M. Hum. serta dosen penguji Bapak Dominikus Rato, S.H, M.S.i. dan Bapak Firman Floranta Andonara, S. H., M. H. yang telah bersedia membimbing dan menguji penulis
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang penulis banggakan

#### Daftar Pustaka

Abdulkadir Muhamad, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. II, 1990 .

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998
- Abdulkadir Muhammad, *etika Profesi Hukum*. Citra Aditya Bakti. Bandung.2001.
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-MALIKI PRESS
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Daryanto, S.S. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Apollo, Surabaya.
- Hans Kelsen (Alih Bahasa oleh Somardi), *General Theory of Law and State*, Teori umum hukum dan negara, dasar-dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif-Empirik, Jakarta, BEE Media Indonesia, 2007
- Happy Santoso. *Hak Konsumen Yang Dirugikan*. (Jakarta: Visimedia. 2008).
- HMN Purwostijpto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan*, Jilid 3 (Jakarta, 1991).
- Mariam Darus Badruljaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media,2001),
- Ratno Pamungkas, *Perlindungan Konsumen Muslim terhadap Makanan dan Minuman yang Melanggar Label Halal*, Skripsi, fakultas hukum Universitas Erlangga, Surabaya, 2004.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta:Prenada Media Group,2011.
- Riduan Syahrani, *Beluk Beluk Dan Asas Asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2000.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Subekti. R, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Inter Masa, Jakarta, 2001.
- Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api)*,Universitas Trisakti, Jakarta 2009.