



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER**

*LEGAL PROTECTION FOR USER DILEVERY SERVICE OF PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER*

AVAV TAMARA

NIM 110710101186

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER**

*LEGAL PROTECTION FOR USER DELIVERY SERVICE OF PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER*

**AVAV TAMARA
NIM 110710101186**

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

FAKULTAS HUKUM

2015

MOTTO

“ Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.”

(Terjemahan dari Al Qur'an Al Karim, Surat An Nisaa ayat 135)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Alm Hamid, S.H dan Ibunda Alwiyah tercinta yang senantiasa memberi motivasi dan juga doa serta kasih sayang yang tak terkira;
2. Kakak dan adik tersayang yang senantiasa memberikan semangat juga doa;
3. Alma Mater Fakultas Ilmu Hukum Universitas Jember;
4. Guru-guru dari TK sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan rasa penuh sabar.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER**

*LEGAL PROTECTION FOR USER DELIVERY SERVICE OF PT. JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER*

SKRIPSI

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

Oleh:

AVAV TAMARA

NIM 110710101186

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2015

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui
Tanggal 24 September 2015

Oleh:

Pembimbing

EDI WAHJUNI S.H, M.Hum

NIP: 196812302003122001

Pembantu Pembimbing

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H, M.H

NIP: 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR (JNE) JEMBER**

***LEGAL PROTECTION FOR USER DELIVERY SERVICE OF
PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER***

Oleh:

**AVAV TAMARA
NIM: 110710101186**

Menyetujui,

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

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

**PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H, M.H
NIP: 198210192006042001**

Mengesahkan :

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

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

NIP: 197409221999031003

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 23
Bulan : September
Tahun : 2015

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

SUGIJONO. S.H.,M.H
NIP: 195208111984031002

EMI ZULAIKA S.H.,M.H
NIP: 197703022000122001

Anggota Penguji

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

.....

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H, M.H
NIP: 198210192006042001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AVAV TAMARA**

Nim : 110710101186

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“ PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER”

adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya ilmiah jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 September 2015

Yang menyatakan

AVAV TAMARA

NIM: 110710101186

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER.”** Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Edi Wahjuni. S.H.,M.Hum. Sebagai Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini. S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi,serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Sugijono. S.H.,M.H sebagai ketua penguji;
4. Ibu Emi Zulaika. S.H.,M.H sebagai Sekretaris Penguji;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H. Sebagai Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Mardi Handono, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Iwan Rachmat, S.H.,M.H. Sebagai Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Bapak Edi Mulyono, S.H.,M.Hum. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik;
10. Ayahanda Alm Hamid, S.H dan Ibunda Alwiyah tercinta yang senantiasa memberi motivasi dan juga doa serta kasih sayang yang tak terkira;

11. Kakak dan adik tersayang yang senantiasa memberikan semangat juga doa;
12. Rini Saadatul Maghfiroh, Fitri Annisa Cory, Ajeng Triastiti Dinillah, Ahmad Reza Mahdavi sebagai sahabat-sahabat yang selalu hadir menemani dan memberikan semangat juga perhatiannya selama ini;
13. Teman-temanku di Fakultas Hukum Universitas Jember Angkatan 2011. Yang banyak membantu dalam pengembangan skripsi ini;
14. Semua Dosen serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin...*

Jember 23 September 2015

Penulis

RINGKASAN

Berkembang pesatnya bisnis online, manufaktur dan retail juga membuat persaingan dalam bisnis logistik sangat berkembang pesat. Khususnya perusahaan jasa pengiriman barang memicu tumbuhnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering digunakan yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dalam proses pengiriman barang sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan PT. JNE. Selain adanya keterlambatan pengiriman barang juga adapula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman PT. JNE yakni adanya barang/dokumen milik konsumen yang hilang dikarenakan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak PT. JNE itu sendiri.

PT. JNE Jember hanya berlindung di balik penerapan klausula baku, yang telah ditandatangani oleh kedua pihak yakni pihak PT. JNE Jember dan pihak konsumen, yang terdapat dalam bukti resi pengiriman. Dalam hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menerima atau menolak perjanjian karena faktor kebutuhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut: Apa perlindungan hukum pengguna jasa PT. JNE Jember? Bagaimana tanggungjawab PT. JNE Jember terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa? Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang disebabkan oleh PT. JNE Jember?

Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif, pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Sumber bahan hukum penyusunan skripsi ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Analisis bahan hukum dengan beberapa tahapan yang kemudian diuraikan dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan.

Konsumen pada PT. JNE Jember dilindungi hak-hak nya secara hukum oleh UUPK dan KUHPer apabila mengalami kerugian akibat kelalaian dari pihak PT. JNE Jember seperti keterlambatan dalam pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya, kerusakan ataupun kehilangan barang saat pengiriman. UUPK dan KUHPer merupakan aturan hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen PT. JNE sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. JNE

Kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah berdasarkan hak-hak konsumen di dalam UUPK terlihat jelas bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT.JNE Jember apabila telah lalai dan melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. Konsumen dilindungi hak-haknya oleh undang-undang. PT.JNE Jember harusnya dapat menjamin suatu pengiriman barang untuk dapat terkirim ke alamat yang dituju sesuai dengan perjanjian yakni diterima di tempat yang dituju dengan selamat dan tidak terlambat sesuai dengan waktu yang diperjanjikan saat konsumen memilih paket sesuai dengan tarif yang telah mereka bayar.

Saran dari penulisan skripsi ini adalah PT.JNE seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan tanggungjawab yang dimilikinya dan membuat klausula baku (SSP) yang tidak merugikan konsumen dan sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam UUPK. Selain itu konsumen juga harus memahami hak-hak dan kewajiban yang dimilikinya.

DAFTAR ISI

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
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metodologi Penulisan.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	6
1.4.3.1 Sumber Bahan Hukum Primer.....	7
1.4.3.2 Sumber Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.3.3 Bahan Non Hukum	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

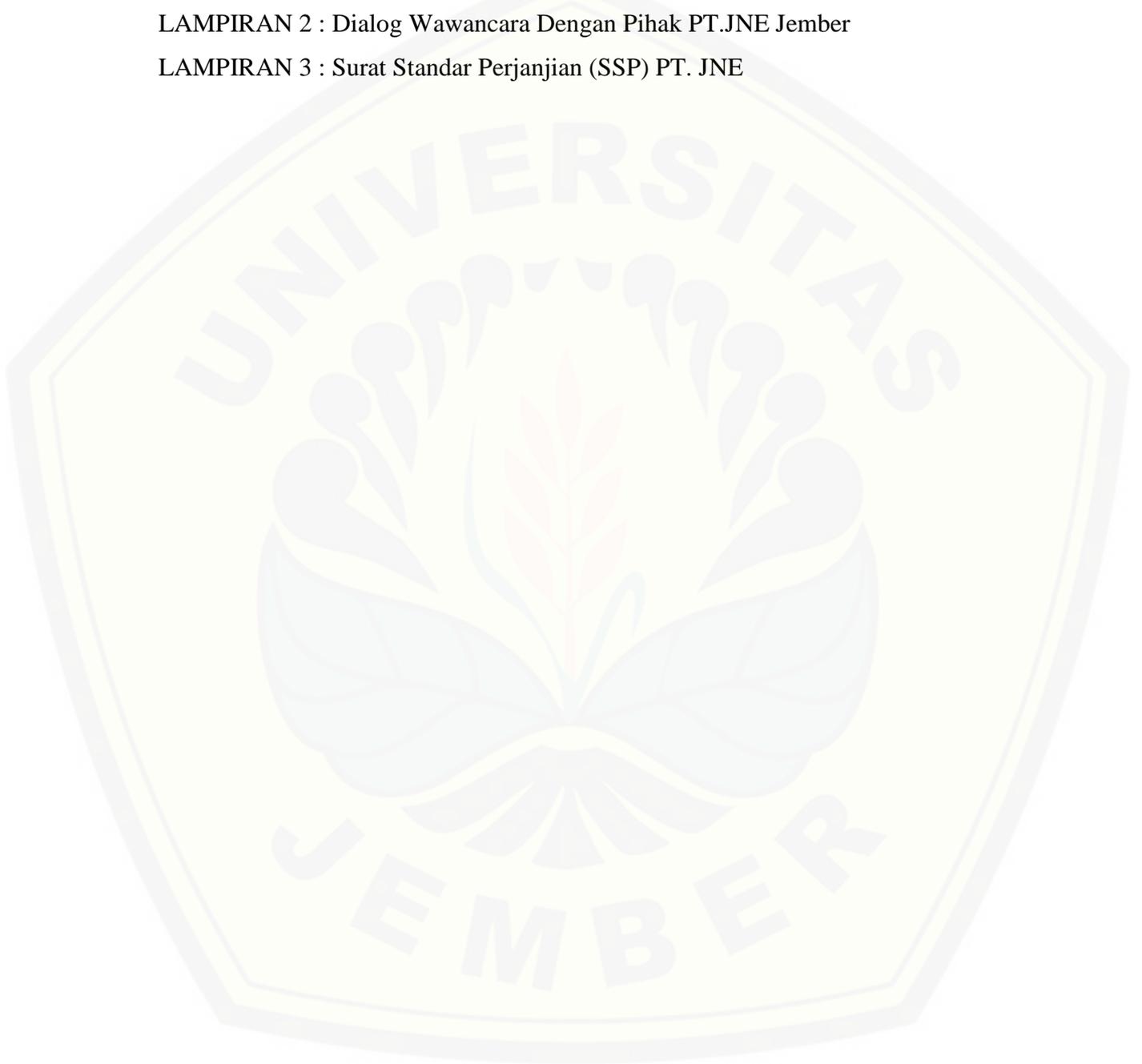
2.1 Pengangkutan	9
2.1.1 Pengertian Pengangkutan	9
2.1.2 Jenis-jenis Pengangkutan	9
2.1.3 Asas-asas Pengangkutan	10
2.1.4 Perjanjian Pengangkutan	12
2.2 Perlindungan Hukum.....	13
2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum	13
2.2.2 Jenis-jenis Perlindungan Hukum.....	14
2.3 Konsumen.....	14
2.3.1 Pengertian Konsumen	14
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.3.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen	18
2.4 Pelaku Usaha	19
2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	19
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
2.5 PT. JNE	21
2.5.1 Penjelasan Umum Tentang PT. JNE.....	21
2.5.2 Jenis-jenis Fasilitas dan Pelayanan Kepada PT.JNE.....	22
BAB III PEMBAHASAN	25
3.1 Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Atas Kerugian Yang Disebabkan Kelalaian Dari Pihak PT. JNE Jember	25
3.2 Tanggungjawab PT. JNE Jember Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa.....	34
3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Atas Kerugian Yang Disebabkan Oleh Kelalaian Dari Pihak PT. JNE Jember	41
BAB IV PENUTUP	53
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

LAMPIRAN 2 : Dialog Wawancara Dengan Pihak PT.JNE Jember

LAMPIRAN 3 : Surat Standar Perjanjian (SSP) PT. JNE



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya pembangunan perekonomian nasional yang disertai dengan perkembangan teknologi dalam masa globalisasi ini, mengubah pola pikir dan kebiasaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemajuan teknologi tersebut memperkuat perbedaan antara pola hidup masyarakat tradisional dengan masyarakat modern. Masyarakat tradisional dalam memproduksi barang-barang konsumen masih sangat sederhana, cara pemasarannya juga masih sederhana yakni dengan bertatap muka secara langsung melakukan transaksi jual beli. Sedangkan pada masyarakat modern saat ini transaksi jual beli sudah tidak harus bertatap muka secara langsung, namun bisa secara tidak langsung dengan menggunakan sarana telekomunikasi (internet) kemudian barang yang dibeli oleh konsumen akan dikirim menggunakan jasa pengiriman barang kepada konsumen.

Perusahaan jasa pengiriman barang sangat penting peranannya, dikarenakan masyarakat sudah tidak lagi harus membawa barangnya sendiri namun bisa menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan barangnya ke alamat yang dituju, sehingga dapat lebih efisien dalam hal waktu juga biaya. Dengan menggunakan jasa pengiriman barang dan membayar tarif sesuai dengan pelayanan yang dipilih oleh konsumen, barang akan menjadi tanggungjawab perusahaan jasa pengiriman barang hingga barang sampai di tempat tujuan dengan selamat, tidak rusak ataupun hilang dan tidak terlambat sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan pada saat pembayaran.

Berkembang pesatnya bisnis online, manufaktur dan retail juga membuat persaingan dalam bisnis logistik sangat berkembang pesat. Khususnya perusahaan jasa pengiriman barang memicu tumbuhnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun swasta misalnya PT POS INDONESIA, PT JNE, PT TIKI, PANDU LOGISTIC, WAHANA.¹

¹ www.indotrading.com/company_jasalogistikdanpengiriman// diakses pada tanggal 05-04-2015 Pk 19.30

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering digunakan yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Seiring dengan berkembangnya bisnis jasa pengiriman barang, PT. Jalur Ekakurir (JNE) juga semakin berkembang, ditandai dengan banyaknya cabang dan agen-agen PT. JNE yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya adalah di Jember Jawa Timur. PT. JNE menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi masyarakat. Pengguna jasa PT. JNE (yang selanjutnya disebut sebagai konsumen) berhak untuk memilih paket-paket yang telah disediakan oleh PT. JNE.

Harga tarif pengiriman barang/dokumen disesuaikan dengan paket yang dipilih. Masing-masing paket yang disediakan memiliki lama waktu pengiriman yang berbeda. Semakin cepat waktu pengiriman barang untuk sampai pada penerima maka tarif yang harus dibayar oleh konsumen kepada perusahaan pengiriman barang akan semakin mahal dan begitu sebaliknya.² Dalam proses pengiriman barang sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan PT. JNE. Selain adanya keterlambatan pengiriman barang juga adapula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman PT. JNE yakni adanya barang/dokumen milik konsumen yang hilang dikarenakan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak PT. JNE itu sendiri. Faktor kurangnya ketelitian pihak PT. JNE dalam pengiriman barang yang mengakibatkan barang menjadi hilang, kecelakaan pada saat petugas mengirimkan barang sehingga menyebabkan barang/dokumen menjadi hilang atau terlambat, lupa mencantumkan kode pada barang yang menyebabkan salah alamat dalam pengantaran dan menyebabkan barang menjadi terlambat datang dan masih banyak alasan lain yang menyebabkan barang menjadi terlambat atau hilang dalam pengantaran.

Masalah yang sering terjadi pada PT. JNE Jember adalah keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya. Ada berbagai macam alasan yang menyebabkan keterlambatan tersebut, alasan yang paling sering digunakan oleh pihak PT. JNE jember adalah dikarenakan *overload* (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk

² www.jne.co.id yang diakses pada hari Kamis, 12 Maret 2015 Pk 13.00 WIB

dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan).³ Keterlambatan tersebut menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE Jember tidak memberi informasi atas keterlambatan yang terjadi. Keterlambatan yang tidak disertai dengan pemberitahuan atau pengumuman dari pihak PT. JNE Jember kepada para konsumen telah melanggar Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai UUPK) yang menyebabkan kerugian pada konsumen.

Pada umumnya PT. JNE Jember hanya berlindung di balik penerapan klausula baku, yang telah ditandatangani oleh kedua pihak yakni pihak PT. JNE Jember dan pihak konsumen, yang terdapat dalam bukti resi pengiriman. Dalam hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menerima atau menolak perjanjian karena faktor kebutuhan.⁴

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen PT. JNE Jember, maka penulis melakukan penelitian terkait perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman barang dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) JEMBER.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka timbul permasalahan sebagai berikut :

1. Dimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman PT. JNE Jember?
2. Bagaimana tanggungjawab PT. JNE Jember terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa?
3. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang disebabkan kelalaian dari pihak PT. JNE Jember?

³ www.jne.co.id diakses pada hari Selasa tanggal 5 Mei 2015 Pk 15.30 WIB

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, 2010. Hlm.14

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh tujuan yang diharapkan dalam penulisan proposal skripsi ini, maka perlu untuk menetapkan tujuan penelitian. Tujuan dari penulisan proposal skripsi ini terbagi menjadi 2(dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan proposal skripsi ini adalah:

1. Untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember;
2. Untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember serta almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

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

1. Untuk mengetahui dan memahami mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. JNE Jember.
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggungjawab PT. JNE Jember terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang disebabkan oleh PT. JNE Jember.

1.4 Metodologi Penulisan

Penggunaan metode dalam karya ilmiah dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk memecahkan isu huku yang dihadapi. Sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara

ilmiah. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka metode penelitian yang digunakan haruslah tepat, agar dapat menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi adalah penelitian hukum doktrinal atau lebih dikenal dengan penelitian hukum normatif yang disebut juga yuridis normatif (*legal research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan asas-asas hukum yang ada.⁵

1.4.2 Pendekatan Masalah

Terdapat beberapa pendekatan dalam penelitian hukum yang tujuannya adalah agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Macam-macam pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum adalah sebagai berikut:⁶

- a. Pendekatan Undang-undang (*Statute approach*)
Dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang ditangani.
- b. Pendekatan kasus (*Case approach*)
Dilakukan dengan cara menelaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.
- c. Pendekatan historis (*historical approach*)
Dilakukan dengan menelaah latar belakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang dihadapi

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2014, Penelitian Hukum, Jakarta: Prenada Media. Hlm.35

⁶ *Ibid*, Hlm. 93

- d. Pendekatan komparatif (*comparative approach*)
Dilakukan dengan membandingkan undang-undang suatu negara dengan undang-undang dari satu atau lebih negara lain mengenai hal yang sama.
- e. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)
Dilakukan dengan mempelajari doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang di dalam ilmu hukum.

Peneliti dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*).⁷ Pendekatan ini digunakan untuk menemukan aturan hukum yang memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa PT JNE Jember.

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan pedoman mencari pokok jawaban yang akan dicapai untuk memecahkan permasalahan sekaligus sebagai preskripsi yang diperlukan sebagai sumber penelitian. Sumber-sumber dari penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Selain bahan-bahan hukum tersebut terdapat juga bahan non hukum.⁸ Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1.4.3.1 Sumber Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat seperti peraturan perundang-undangan.⁹ Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini terdiri atas:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;

⁷ *ibid*

⁸ *ibid.* Hlm 141

⁹ *ibid*

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

1.4.3.2 Sumber Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya hasil penelitian, hasil karya ilmiah para sarjana, jurnal-jurnal hukum, artikel, *website*, buku-buku yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.¹⁰

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum atau bahan hukum tersier merupakan penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum dapat berupa buku-buku diluar ilmu hukum, akan tetapi masih ada kaitannya dengan isu yang dibahas.¹¹

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Analisa bahan hukum merupakan suatu metode yang digunakan oleh penulis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas. Untuk dapat menganalisis dalam menentukan jawaban atas permasalahan yang dibahas dan agar dapat menganalisis bahan hukum yang telah diperoleh, maka penulis harus menggunakan beberapa langkah dalam penelitian hukum agar menemukan hasil yang tepat untuk menjawab masalah yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam penelitian hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang dinilai mempunyai relevansi begitu pula dengan bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;

¹⁰ *ibid*

¹¹ *ibid.* Hlm.165

4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab ilmu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengangkutan

2.1.1 Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat vital dalam kehidupan bermasyarakat. Dikatakan sangat vital karena didasari oleh berbagai faktor, baik geografis maupun kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam rangka pelaksanaan pembangunan ekonomi, ilmu pengetahuan, dan teknologi.¹² Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi. Adapun proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal darimana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri.¹³

Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan atau menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.¹⁴ Secara umum dapat didefinisikan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.¹⁵

2.1.2 Jenis-jenis Pengangkutan

Pengangkutan sangat penting dalam dunia perniagaan, karena pengangkutan merupakan perantara dari produsen kepada konsumen dalam

¹²Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, Hlm.33

¹³ <http://prabusetiawan.blogspot.com/2009/05/hukum-pengangkutan.html> diakses pada tanggal 12 Maret 2015 Pk 16.00 WIB

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. cit*, Hlm. 7

¹⁵ *ibid*, Hlm. 20

penyaluran barang.¹⁶ Dalam dunia perdagangan ada tiga jenis pengangkutan antara lain sebagai berikut :¹⁷

- a. Pengangkutan melalui darat yang diatur dalam:
 1. KUHD, buku I, Bab V, bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90-98;
 2. Peraturan khusus lainnya, yaitu Undang-undang Nomor 13 Tahun 1992 tentang perkotaan. Dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya.
- b. Pengangkutan melalui laut yang diatur dalam:
 1. KUHD, Buku II, Bab V tentang Perjanjian Carter Kapal;
 2. KUHD, Buku II, Bab VA tentang Pengangkutan Barang-barang;
 3. KUHD, Buku II, Bab VB tentang Pengangkutan Orang;
 4. Peraturan-peraturan khusus lainnya.
- c. Pengangkutan Udara diatur dalam:
 1. S.1939 Nomor 100.
 2. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penebangan.
 3. Peraturan-peraturan khusus lainnya.

2.1.3 Asas-asas Pengangkutan

Asas hukum yang menjadi objek kajian berupa landasan filosofis yang menjadi dasar ketentuan-ketentuan mengenai pengangkutan yang menyatakan kebenaran, keadilan dan kepatutan yang diterima oleh semua pihak.¹⁸ Asas-asas pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Yang bersifat perdata
Asas-asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat perdata menurut Abdulkadir Muhammad adalah sebagai berikut:

¹⁶ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rinka CiPTa. Hlm. 1

¹⁷ <http://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukum-pengangkutan.html> Diakses pada tanggal 5 Maret 2015 pada pukul 16.00

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op. cit.* Hlm. 11

¹⁹ KUHD Buku Kesatu V

- a. **Konsensual**
Pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Tetapi untuk menyatakan bahwa perjanjian itu sudah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen angkutan.
 - b. **Koordinatif**
Pihak-pihak dalam pengangkutan memiliki kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain, walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.
 - c. **Campuran**
Pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
 - d. **Retensi**
Pengangkutan tidak memiliki hak retensi. Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkutan hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
 - e. **Pembuktian dengan dokumen**
Setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen angkutan. Tidak ada dokumen angkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika kebiasaan yang berlaku umum.
2. **Yang bersifat publik.**
Asas-asas yang bersifat publik terdapat pada tiap-tiap Undang-undang Pengangkutan baik darat, laut dan udara. Asas-asas hukum pengangkutan yang bersifat umum adalah sebagai berikut:
 - a. **Asas manfaat**
Bahwa pengangkutan harus dapat memberikan manfaat kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan dan perkembangan perekonomian nasional.
 - b. **Asas usaha bersama dan kekeluargaan**
Bahwa penyelenggaraan usaha di bidang pengangkutan dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi masyarakat.

- c. Asas adil dan merata
Bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.
- d. Asas keseimbangan
Bahwa pengangkutan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara sarana dan prasarana dan antara kepentingan pengguna jasa dan penyedia jasa.

2.1.4 Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak.²⁰ Hukum Perjanjian diatur dalam buku III KUHPer. Menurut Pasal 1313 KUHPer menyatakan bahwa:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang atau lebih”

Pengangkutan sebagai perjanjian selalu didahului oleh kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak penumpang atau pengirim. Kesepakatan tersebut pada dasarnya berisi kewajiban dan hak, baik pengangkut, penumpang maupun pengirim.²¹ Berdasarkan penggolongan bentuk perjanjian yang dilihat dari hak dan kewajibannya, perjanjian pengangkutan termasuk perjanjian timbal balik yakni hak dan kewajiban ada pada kedua belah pihak.²² Berdasarkan keuntungan yang diperoleh, perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian dengan beban.²³ Menurut Ketentuan Pasal 1319 KUHPerdata perjanjian pengangkutan berdasarkan nama dan pengaturan termasuk ke dalam perjanjian bernama (*nominaat*).

²⁰ Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media. Hlm. 117

²¹ Suwardjoko Warpani, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung: Penerbit ITB. Hlm.4

²² Salim, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 49

²³ *ibid*

Pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim, masing-masing pihak memiliki kewajiban yakni pengangkut berkewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim berkewajiban untuk membayar uang angkutan.²⁴

2.2 Perlindungan Hukum

2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum. Dianggap penting karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karena itu negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya.²⁵

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

- a. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hokum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan;²⁶
- b. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum;²⁷
- c. Perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal-hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen.

²⁴ <http://rohanskasim.blogspot.com/2013/01/hukum-pengangkutan.html> Diakses pada tanggal 10 Maret 2015 pada pukul 19.00 WIB

²⁵ <http://tesishukum.com/2014/04/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html> diakses pada tanggal 25 Maret 2015 Pk 18.30 WIB

²⁶ Philipus M.Hadjon. 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, Hlm. 28

²⁷ Satjipto Raharjo, 1993, *Penyelenggaraan keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum,

Berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁸

2.2.2 Jenis-jenis Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum. Dari sekian banyak jenis dan macam perlindungan hukum, yang cukup sering didengar adalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini telah diatur dalam Undang-undang tentang perlindungan konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara produsen dan konsumen.²⁹ Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal yakni:³⁰

- a. Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
- b. Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Konsumen memiliki banyak definisi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup masing-masing, dalam bidang jasa, menggunakan istilah pengguna jasa sebagai konsumen jasa, dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu : pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam dan sebagainya.³¹

²⁸ www.InsanTajaliNur.blogspot.com/2009/teori-perlindungan-hukum.html diakses pada tanggal 05 April 2015 Pk 20.30 WIB

²⁹ <http://politikum.blogspot.com/2013/05/pengertian-perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 26 Maret 2015 Pk 21.00 WIB

³⁰ Philipus M Hadjon, *OP. cit*, Hlm.33

³¹ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan: Kencana. Hlm.14

Pengertian konsumen dalam *Text book On Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchases goods or service*. Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha atau pebisnis.³²

Menurut UUPK dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa:

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

Unsur-unsur konsumen dalam UUPK adalah :³³

a. Setiap Orang.

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* diatas, dengan menyebut kata-kata “orang perseorangan atau badan usaha”.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 angka 20 UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual.

c. Barang atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang dan jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya produk dipakai

³² *ibid.* Hlm.15.

³³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Komsumen*, Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 4

juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan (jasa).

Menurut Pasal 1 angka 4 UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan atau tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah “dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan”.

Sedangkan pada Pasal 1 angka 5 UUPK, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” harus ditafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen, misalnya perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri atau keluarga, tetapi juga barang atau jasa itu diperuntukan untuk orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan atau tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya.

f. Barang atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

A. Hak Konsumen

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

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

B Kewajiban Konsumen

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

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

2.3.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen.

UUPK menganut beberapa asas-asas yang harus diterapkan agar wujud dari perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku. Asas-asas yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UUPK yang menyatakan bahwa:

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

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, adapun penjelasan mengenai asas-asas tersebut yaitu sebagai berikut:³⁴

- a. Asas Manfaat
Mengandung makna bahwa penerapan Undang-undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak yang lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.
- b. Asas Keadilan
Dapat dilihat di Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Kosumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapka dengan asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
- c. Asas Keseimbangan
Diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Penerapan Undang-undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

³⁴ M Sadar, Moh Taufik, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia. Hlm 25

e. Asas Kepastian Hukum

Konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam hal ini merupakan lawan dari konsumen. Dimana pelaku usaha adalah pembuat suatu produk akhir yang diperdagangkan kepada para konsumennya. Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Berdasarkan pengertian tersebut mengandung makna bahwa yang termasuk pelaku usaha tidak hanya produsen pabrikan yang menghasilkan barang atau jasa tetapi juga para rekanan, termasuk para agen, distributor serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian atau pemasaran barang atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai atau pengguna barang atau jasa.³⁵

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

A. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha juga diberikan hak-hak yakni sesuai dengan Pasal 6 UUPK yang menyatakan sebagai berikut :

³⁵ Gunawan widjaja dan ahmad yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hlm 5

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

B Kewajiban Pelaku Usaha

Adanya konsekuensi dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula suatu kewajiban yang harus dilakukannya. Di dalam Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha yakni sebagai berikut:

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

2.5 PT. JNE

2.5.1 Penjelasan Umum Tentang PT JNE

PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 1990 tepatnya pada tanggal 26 November yang didirikan oleh Soeprapto Suparno yang mulai sebagai divisinya PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Pada awal pendiriannya PT. JNE memfokuskan diri pada bea cukai, impor serta pengantaran dokumen. Namun seiring dengan perkembangannya, PT. JNE kini berhasil menjadi salah satu perusahaan jasa kurir pengiriman barang tingkat domestik yang terbesar di Indonesia yang meliputi wilayah operasional hampir di semua daerah di Indonesia dari Sabang sampai Merauke.³⁶

Satu tahun semenjak pendiriannya, PT. JNE kemudian bergabung dengan asosiasi perusahaan kurir di Asia atau yang disingkat dengan ACCA yang pada saat ini berlokasi di Hongkong. Bergabungnya PT. JNE dengan ACCA merupakan wujud usaha dari PT. JNE untuk dapat memperluas wilayah pengiriman tidak hanya di wilayah Indonesia saja akan tetapi juga hingga ke berbagai negara. Meskipun PT. JNE memiliki akses untuk melakukan kegiatan pengantaran barang hingga seluruh dunia, akan tetapi persaingan yang dihadapi merupakan sebuah kendala besar yang cukup sulit untuk dihadapi, hingga akhirnya PT. JNE memutuskan untuk memfokuskan jasa kurir di wilayah domestik saja. Selama bertahun-tahun TIKI dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang masing-masing mempunyai arah yang berdiri sendiri. Oleh karena kedua perusahaan tersebut menjadi saingan dalam usaha pengiriman barang di Indonesia. Akhirnya PT. JNE menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dengan manajemennya sendiri. PT. JNE juga memiliki logo perusahaan sendiri dan membedakannya dengan TIKI.³⁷

³⁶ <http://wikipedia.Org/wiki/JNE.html> diakses pada tanggal 14 Maret 2015 Pk 19.30 WIB

³⁷ www.jne.co.id diakses pada tanggal 14 Maret 2015 Pk 20.00 WIB

2.5.2 Jenis-jenis Fasilitas dan Pelayanan pada PT JNE

PT. JNE melayani kiriman paket dan dokumen dalam negeri dengan memanfaatkan transportasi tercepat yang tersedia seperti pesawat atau kargo darat dan melayani beragam jenis layanan sesuai kebutuhan konsumen. Jenis-jenis layanan yang disediakan oleh PT JNE adalah sebagai berikut :³⁸

1. Produk Diplomat

Bagi kiriman tercepat yang membutuhkan dan menuntut pengamanan optimal, PT. JNE menyediakan petugas khusus yang selalu siap mengantarkan sendiri dengan menggunakan model transportasi tercepat. Layanan yang dikenal dengan sebutan “*Diplomat*” ini memungkinkan pengawasan ketat dari petugas PT. JNE mulai saat penjemputan di lokasi pengirim hingga serah terima di lokasi penerima.

2. Layanan *Super Speed*

Pelanggan yang memiliki kiriman yang harus diberangkatkan segera diluar jadwal rutin dan rute tetap PT. JNE dapat memanfaatkan layanan “*SUPER SPEED (SS)*”. Layanan ini menggunakan transportasi udara (*direct flight*) atau darat langsung ke tujuan, sepanjang jadwal penerbangan tersedia. Target waktu penyampaian pengiriman dengan layanan SS adaah dalam kurun waktu 24 jam sejak saat penjemputan di tempat pengiriman.

3. Yakin Esok Sampai (YES)

PT. JNE mengantisipasi kebutuhan dengan target pengantaran di tujuan pada keesokan harinya dengan menawarkan layanan premium pengantaran dalam waktu satu hari yang disebut Yakin Esok Sampai atau YES. Dan sebagai bentuk tanggungjawab atas kualitas layanan ini, PT. JNE memberikan jaminan uang kembali (biaya kirim) apabila kiriman tidak teranatar pada keesokan harinya.

4. Layanan *Reguler* (REG)

PT. JNE melalui layanan *Reguler* menawarkan layanan pengantaran cepat, aman dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Dengan waktu 3-4 hari/

5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Khusus pengiriman dengan layanan ini, PT. JNE menawarkan layanan dengan ongkos kirim ekonomis. Layanan dengan harga ekonomis ini memanfaatkan transportasi cargo udara dan angkutan darat menghubungkan kota-kota besar, ibu kota provinsi sampai ke kabupaten. Dengan waktu maksimal hingga 7 hari.

³⁸ *ibid*

6. *City to City (CTC)*

Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman 1-2 hari kerja.

PT. JNE juga memberikan layanan asuransi pada pengguna yang ingin mengasuransikan paketnya. Setiap layanan yang diberikan atau ditawarkan oleh pihak JNE memiliki besar tarif yang berbeda disesuaikan lama waktu penyampaian paket. PT. JNE juga menyediakan layanan yang dapat diakses oleh para pengguna jasa untuk mengetahui dan melacak status pengiriman paket dengan menggunakan *Airway Bill (AWB)/Connote konsumen*. Dengan memastikan data terinput dengan benar maka akan dapat mengetahui detail keterangan status pengiriman JNE yang ada di situs *online*-nya yakni sebagai berikut:³⁹

1. *Manifested*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket baru didaftarkan di kantor JNE asal pengiriman.

2. *On Process*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket sedang dalam proses pengiriman/perjalanan.

3. *On Transit*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket sedang transit di kota tertentu.

4. *Received On Destination*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket telah sampai di kota tujuan dan akan dikirim ke alamat tujuan.

5. *Delivered*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket telah siterima di alamat tujuan dan akan tertera nama penerima paket tersebut.

6. *Criss Cross*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket kiriman tertukar.

7. *Cnee Unknown*

Adalah status yang menyatakan bahwa nama penerima tidak dikenal saat dilakukan pengantaran ke alamat tujuan.

8. *AU To OPS*

Adalah status yang menyatakan bahwa telah dilakukan antar ulang atau serah terima dari bagian *undelivery* (bagian yang menangani kiriman bermasalah) ke bagian

³⁹ *ibid*

operasional untuk dilakukan pengantaran ulang ke alamat tujuan yang lebih lengkap dan jelas.

9. AU (*Antar Ulang*)

Adalah status yang menyatakan bahwa paket diantar ulang karena tidak sempat terantar pada hari sebelumnya.

10. BA (*Bad Address*)

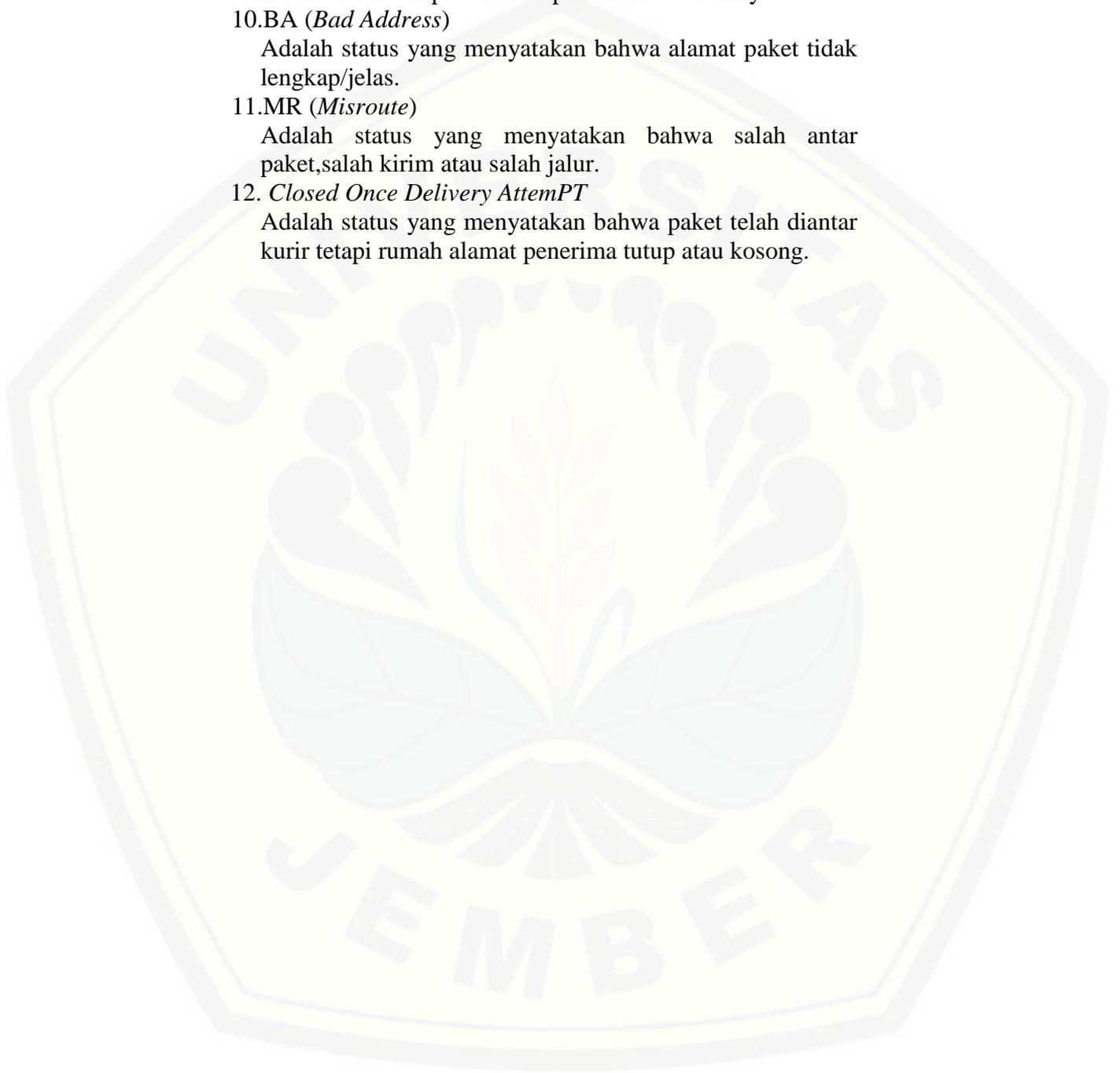
Adalah status yang menyatakan bahwa alamat paket tidak lengkap/jelas.

11. MR (*Misroute*)

Adalah status yang menyatakan bahwa salah antar paket, salah kirim atau salah jalur.

12. *Closed Once Delivery Attempt*

Adalah status yang menyatakan bahwa paket telah diantar kurir tetapi rumah alamat penerima tutup atau kosong.



BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Atas Kerugian Yang Disebabkan Kelalaian Dari Pihak PT. JNE Jember.

Setiap orang pasti pernah menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Dengan keadaan seperti itu pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Upaya yang dilakukan pelaku usaha untuk mempertahankan konsumen merupakan keinginannya agar tetap bertahan dalam persaingan usaha yang semakin ketat. Persaingan usaha yang semakin ketat dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Secara mendasar konsumen membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi hak-haknya sehingga terjadi keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat. Adanya UUPK yang merupakan perlindungan bagi konsumen melindungi seluruh hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

PT. JNE merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. PT. JNE memiliki banyak cabang salah satunya adalah PT. JNE Jember. Semakin meningkatnya persaingan usaha dalam bidang pengiriman barang yang disebabkan oleh berkembang pesatnya bisnis online, manufaktur dan retail, menyebabkan kebutuhan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang juga ikut meningkat. PT. JNE menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen dapat memilih jenis paket pengiriman sesuai dengan tarif yang didasarkan pada lamanya paket barang yang akan dikirimkan.

Pelaksanaan pengangkutan dalam PT. JNE Jember tidak selalu berjalan lancar karena dapat terjadi berbagai kendala dalam proses pengirimannya. Kendala-kendala itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal yakni barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya, barang sampai tetapi terlambat datang, barang salah kirim yang biasanya disebabkan oleh kesalahan dari pihak PT.JNE Jember seperti salah menempel resi, resi tertukar atau terjadi kesalahan dalam memberikan kode tujuan, serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang (*Force majeure*).⁴⁰ Hal tersebut melanggar isi perjanjian pengiriman barang antara Pihak PT. JNE dan konsumen yang disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa dari pengangkut. Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dan konsumen didasarkan pada Pasal 1313 KUHPerdara tentang perjanjian. Menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian dapat dilakukan oleh para pihak sesuai kehendaknya masing-masing baik dari segi bentuk, macam maupun isinya, hal ini merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya, namun demikian sebeb apapun seseorang membuat perjanjian tetap harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum. Pasal 1320 KUHPerdara mengatur bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari :

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

⁴⁰ Tesis, Mahda, 2014, *Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Kerugian Konsumen*, Hlm.45

Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai penyesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya. Pada saat ini muncul perjanjian-perjanjian yang dibuat dimana isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian tersebut dikenal dengan sebutan perjanjian baku (*standart of contract*). Pengertian klausula baku terdapat dalam Pasal 1 butir 10 UUPK yang menyatakan bahwa :

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

Perjanjian baku pada satu sisi sangat menguntungkan, jika dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, biaya yang dapat dihemat, tetapi disisi yang lain perjanjian baku menempatkan pihak yang tidak ikut terlibat dalam membuat klausul-klausul di dalam perjanjian itu sebagai pihak baik langsung maupun tidak sebagai pihak yang dirugikan, yakni disatu sisi ia sebagai salah satu pihak dalam perjanjian itu memiliki hak untuk memperoleh kedudukan seimbang dalam menjalankan perjanjian tersebut, dan disisi lain ia harus menurut terhadap isi perjanjian yang telah dibuat oleh salah satu pihak lainnya.

Salah satu contoh pemakaian perjanjian baku yakni pada perjanjian antara konsumen dengan PT. JNE Jember. Perjanjian baku tersebut berlaku secara masal bagi seluruh konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang. Perjanjian baku tersebut terletak dibelakang bukti pengiriman (resi) yang diberikan oleh pihak JNE saat konsumen melakukan transaksi pengiriman barang yang disebut Surat Standar Pengiriman (SSP). Penulisan perjanjian baku yang ditulis di belakang resi pengiriman dengan *font* yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan tulisan normal menyulitkan konsumen untuk membaca dan memahami isi perjanjian tersebut, oleh karena itu perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam suatu transaksi, terlebih lagi transaksi yang menggunakan perjanjian baku seperti pada konsumen PT JNE Jember karena secara faktual kedudukannya relatif lemah.

Perjanjian yang dibuat oleh pihak JNE seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi sebuah perjanjian yang sudah dipersiapkan oleh pihak JNE. Konsumen hanya mempunyai pilihan menerima atau menolak perjanjian tersebut. Keberatan-keberatan yang terjadi terhadap berlakunya perjanjian standar adalah :⁴¹

1. Isi dan syarat sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak;
2. Tidak mengetahui isi dan syarat-syarat perjanjian standar dan walaupun tahu tidak mengetahui jangkauan akibat hukumnya;
3. Salah satu pihak secara ekonomis lebih kuat;
4. Ada unsur “terpaksa” dalam menandatangani perjanjian, adapun alasan penciptaan perjanjian standar adalah untuk efisiensi namun pada umumnya konsumen menandatangani karena faktor kebutuhan.

Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi UUPK untuk memberikan ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu pada Pasal 18 UUPK yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau

⁴¹ Erman rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
Hlm. 67

pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan yang letak atau bentuknya sulit terlihat, atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

UUPK menegaskan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada bukti transaksi yang mencantumkan ketentuan sebagaimana yang dimaksud di atas dinyatakan batal demi hukum, dan hal tersebut menimbulkan akibat hukum yang mana pelaku usaha dan atau pengurusnya dapat dituntut pidana penjara atau pidana denda. selain UUPK, klausula baku juga diatur dalam KUHPperdata. Perjanjian baku sebenarnya diperkenankan dalam KUHPperdata, tetapi hal tersebut bukan tanpa batas, seperti yang sering terjadi dalam perjanjian baku saat ini. Substansi yang berisi tentang klausula baku diatur dalam Pasal 1493 dan 1494 KUHPperdata. Pasal 1493 KUHPperdata menyatakan bahwa:

“Kedua pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan bahkan mereka diperbolehkan mengadakan persetujuan bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung apapun.”

Pasal 1493 KUHPperdata tidak mengartikan bahwa perjanjian baku tersebut bebas untuk dilakukan namun pada Pasal 1494 KUHPperdata telah diatur batasannya yakni yang menyatakan meskipun pada Pasal 1493 KUHPperdata diperbolehkan untuk mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung apapun namun ia harus tetap bertanggungjawab tentang apa yang berupa akibat dari suatu perbuatan yang dilakukan olehnya, dan segala persetujuan yang bertentangan dengan aturan tersebut adalah batal.

Berdasarkan uraian tersebut, meskipun ketentuan mengenai klausula baku telah diatur dalam UUPK dan KUHPPerdata, tetapi pada kenyataannya sering kali terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai dengan apa yang telah diatur dalam UUPK dan KUHPPerdata, namun dalam prakteknya hal tersebut jarang sekali terjadi. Hal tersebut dikarenakan tingkat kesadaran konsumen masih rendah, disamping itu mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen yang rumit membuat konsumen merasa semakin dirugikan, dan mengakibatkan konsumen enggan untuk mengajukan klaim atau gugatan terhadap pelaku usaha.

Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak JNE untuk menghilangkan atau meminimalisir kerugian bagi konsumen karena memang harus berbentuk perjanjian standar, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada konsumen akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian;
2. Meletakkan isi perjanjian di tempat yang mudah dibaca dengan tulisan yang jelas sehingga memudahkan konsumen untuk memahami dan mengerti isi perjanjian itu sebelum menandatangani;
3. Pemberitahuan dilakukan sebelum penandatanganan;
4. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas;
5. Memberikan kesempatan yang cukup bagi konsumen untuk mengetahui isi perjanjian.

Perjanjian seharusnya dibuat untuk tidak merugikan pihak manapun, yakni antara hak dan kewajiban para pihak harus seimbang. Tidak ada salah satu pihak yang memiliki kedudukan atau posisi yang lebih kuat dibandingkan dengan pihak lainnya. Perjanjian harus memiliki suatu prestasi sebagai objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut, berdasarkan Pasal 1234 KUHPPerdata prestasi terbagi menjadi tiga yakni :

1. Memberikan sesuatu;
2. Berbuat sesuatu;
3. Tidak berbuat sesuatu.

Prestasi yang digunakan antara PT. JNE dengan konsumen yakni prestasi untuk memberikan sesuatu. PT.JNE berkewajiban memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen ke alamat yang dituju dan bertanggungjawab terhadap barang yang terlambat, rusak, atau hilang yang disebabkan semata-mata karena kelalaian pihak PT.JNE, sedangkan konsumen berkewajiban memberikan sesuatu yakni membayar tarif yang telah ditentukan oleh PT.JNE

SSP PT.JNE berisi 8 Pasal dimana dari 8 Pasal yang terkandung dalam perjanjian tersebut hanya 1 Pasal yang memuat tentang perlindungan bagi konsumen berupa ganti rugi, yakni sebagai berikut:

- (1) JNE hanya bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- (2) JNE tidak bertanggungjawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *Force Majeure*.
- (3) Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman.

Pasal tersebut tidak sepenuhnya melindungi hak-hak konsumen, melainkan dengan adanya klausula baku yang tertuang dalam bukti transaksi tersebut menyebabkan konsumen menjadi kesulitan untuk mengajukan klaim atas kerugian

lain yang tidak diatur dalam klausula tersebut yang juga disebabkan atas kelalaian dari pihak JNE contohnya adalah kerugian yang disebabkan karena terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang (barang tiba tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan saat transaksi) penyebabnya karena kelalaian dari karyawan atau pihak JNE sendiri, misalnya pengirim telah menuliskan alamat dan nomor penerima dengan benar, namun karyawan JNE salah mengetik alamat atau salah memberikan kode sehingga barang menjadi salah alamat dan terlambat datang. Selain itu terjadinya *overload* (jumlah barang kiriman melebihi kapasitas, sehingga pengiriman barang menjadi tertunda), hal tersebut tidak disertai dengan informasi atau pemberitahuan kepada konsumen terlebih dahulu, sehingga konsumen merasa dirugikan. Sudah menjadi kewajiban bagi PT.JNE untuk mengirimkan barang ke alamat tujuan dan bertanggungjawab atas keterlambatan, kehilangan maupun kerusakan yang semata-mata kerugian tersebut disebabkan oleh pihak PT.JNE Jember.⁴²

Pada Pasal 8 dalam SSP PT.JNE, ganti rugi diberikan hanya apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang terbukti disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT.JNE, sedangkan pada Pasal 3 ayat (6) SSP PT.JNE dinyatakan bahwa PT.JNE tidak bertanggungjawab atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan yang timbul karena kelalaian pengirim. Seharusnya pada Pasal 3 dan Pasal 8 SSP PT.JNE harus memiliki tanggungjawab yang sama antara PT.JNE dan konsumen. Apabila pada Pasal 3 SSP PT. JNE menyatakan PT. JNE tidak bertanggungjawab atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan yang timbul karena kelalaian pengirim maka pada Pasal 8 SSP PT.JNE harus berisi ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan yang timbul karena kelalaian pihak PT. JNE, oleh karena itu PT.JNE tidak boleh mengurangi unsur kerugian yang ada pada Pasal 3 SSP PT.JNE. Selain itu PT.JNE Jember dalam SSP nya hanya bertanggungjawab mengganti kerugian yang dialami konsumen sebesar 10 kali dari biaya kirim, hal itu sangat tidak cukup untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan. Yakni kerugian biaya yang telah dikeluarkan dalam pengiriman

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Budi sebagai sales marketing PT. JNE Jember. Hari Selasa, 1 September 2015 Pk 10.00 WIB

barang, kerugian yang dialami apabila barang rusak, hilang atau terlambat datang, dan kerugian karena keuntungan yang diharapkan tidak diterima akibat adanya kelalaian dari pihak PT. JNE tersebut.

Berdasarkan ketentuan 1243 KUHPerdara, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah konsumen dapat menuntut ganti kerugian akibat suatu timbulnya wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. Untuk menyatakan seseorang lalai atau wanprestasi dalam suatu perjanjian maka diperlukan proses untuk itu, yaitu dengan melakukan somasi terlebih dahulu atau peringatan sesuai dengan ketentuan dengan Pasal 1238 KUHPerdara. Di dalam UUPK Pasal 45 dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti kerugian oleh konsumen kepada pelaku usaha. UUPK juga telah mengatur tentang hak-hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha. Secara umum ada 4(empat) hak dasar konsumen yaitu : ⁴³

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Di dalam Pasal 4 UUPK menyatakan hak-hak konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁴³ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. Hlm.16-27

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4 UUPK, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

3.2 Tanggungjawab PT. JNE Jember Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta salah satunya yaitu PT. JNE yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang kita akan kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket reguler dengan jangka waktu pengiriman 2-7 hari.⁴⁴

Tetapi disisi lain penggunaan jasa pengiriman barang dapat berdampak buruk kepada konsumen yang menimbulkan ketidak seimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan serta penerapan

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Budi sebagai sales marketing PT. JNE Jember. Hari Selasa, 1 September 2015 Pk 10.00 WIB

perjanjian baku yang merugikan konsumen. Melalui berbagai promosi PT. JNE menawarkan beberapa pilihan produk-produk jasa pengiriman barang yaitu:⁴⁵

1. Produk Diplomat

Bagi kiriman tercepat yang membutuhkan dan menuntut pengamanan optimal, PT. JNE menyediakan petugas khusus yang selalu siap mengantarkan sendiri dengan menggunakan model transportasi tercepat. Layanan yang dikenal dengan sebutan “*Diplomat*” ini memungkinkan pengawasan ketat dari petugas PT. JNE mulai saat penjemputan di lokasi pengirim hingga serah terima di lokasi penerima.

2. Layanan *Super Speed*

Pelanggan yang memiliki kiriman yang harus diberangkatkan segera diluar jadwal rutin dan rute tetap PT. JNE dapat memanfaatkan layanan “*SUPER SPEED (SS)*”. Layanan ini menggunakan transportasi udara (*direct flight*) atau darat langsung ke tujuan, sepanjang jadwal penerbangan tersedia. Target waktu penyampaian pengiriman dengan layanan SS adaah dalam kurun waktu 24 jam sejak saat penjemputan di tempat pengiriman.

3. Yakin Esok Sampai (YES)

PT. JNE mengantisipasi kebutuhan dengan target pengantaran di tujuan pada keesokan harinya dengan menawarkan layanan premium pengantaran dalam waktu satu hari yang disebut Yakin Esok Sampai atau YES. Dan sebagai bentuk tanggungjawab atas kualitas layanan ini, PT. JNE memberikan jaminan uang kembali (biaya kirim) apabila kiriman tidak teranatar pada keesokan harinya.

4. Layanan *Reguler* (REG)

PT. JNE melalui layanan *Reguler* menawarkan layanan pengantaran cepat, aman dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Dengan waktu 3-4 hari/

5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Khusus pengiriman dengan layanan ini, PT. JNE menawarkan layanan dengan ongkos kirim ekonomis. Layanan dengan harga ekonomis ini memanfaatkan transportasi cargo udara dan angkutan darat menghubungkan kota-kota besar,ibu kota provinsi sampai ke kabupaten. Dengan waktu maksimal hingga 7 hari.

6. *City to City* (CTC)

Paket ini biasanya khusus untuk pengiriman intra kota yang masih berada dalam satu kawasan. Proses pengiriman 1-2 hari kerja.

⁴⁵ *ibid*

Seluruh produk tersebut dapat digunakan oleh konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang. Konsumen hanya tinggal membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh PT.JNE. apabila konsumen setuju maka konsumen harus menandatangani lembar *print out* yang disebut dengan *consignment note*.

Masalah yang timbul dan sering menjadi kendala dalam PT.JNE Jember yakni terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh PT.JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggungjawab dari PT. JNE Jember tidak memberikan konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi. Selain keterlambatan pada PT. JNE juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang menyebabkan paket barang atau dokumen menjadi hilang, tertukar atau salah alamat akibat salah pengetikan oleh petugas PT.JNE. oleh karena itu dalam pelaksanaan pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar.

Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 7 UUPK yakni sebagai berikut:

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

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK. Selain terdapat dalam UUPK, ganti kerugian juga terdapat dalam Pasal 8 SSP PT. JNE mengenai ganti rugi. Penentuan nilai pertanggungjawaban PT.JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi yang timbul atas kerugian tersebut.

Tanggungjawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas produk dapat dilakukan atas 2 (dua) macam, yaitu sebagai berikut:⁴⁶

1. *Expressed warranty*

Disebut sebagai jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam penawaran atau iklan.

2. *Implied warranty*

Adalah jaminan yang berasal dari undang-undang atau peraturan yang berlaku.

PT. JNE pada *expressed warranty* dalam hal ini bertanggungjawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin pengiriman barang milik konsumen berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam *implied warranty* PT.JNE sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. JNE.

Sebagaimana dinyatakan oleh PT.JNE secara tegas dan tertuang dalam SSP. PT. JNE bertanggungjawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada PT. JNE untuk dikirimkan ke alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan untuk barang yang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Hal tersebut diatur di dalam Pasal 26 UUPK yang menyatakan bahwa :

⁴⁶ Tesis, Ahmad Zazli, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada PT. POS Indonesia*, Hlm. 39

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

Jaminan yang diberikan kepada konsumen PT.JNE Jember tidak terlepas dari bentuk tanggungjawab PT.JNE sebagai pelaku usaha terhadap konsumen . bentuk-bentuk tanggungjawab pelaku usaha telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK yakni sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain tanggungjawab yang diatur dalam UUPK adapula bentuk-bentuk tanggungjawab pelaku usaha yakni sebagai berikut:⁴⁷

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

⁴⁷ *Ibid.* Hlm. 40

yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* 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 pertanggungjawaban di atas, tanggungjawab PT. JNE Jember atas keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang atau dokumen termasuk kedalam *Contractual liability* dan *Profesional liability* berdasarkan *Contractual liability* PT. JNE Jember harus bertanggung jawab sesuai perjanjian baku yang telah disepakati oleh para pihak (PT.JNE dan konsumen). Dan berdasarkan *Profesional liability* yaitu PT. JNE Jember bertanggungjawab terhadap konsumen atas kelalalaian yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang atau dokumen sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak.

Dengan demikian, jika dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*), dan prestasi memberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, maka tanggungjawab usaha didasarkan pada *profesional liability* yang merupakan tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/ kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.

UUPK telah cukup mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PT.JNE Jember atas terjadinya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang atau dokumen milik konsumen yang diakibatkan karena kelalaian dari pihak PT.JNE Jember itu sendiri. UUPK tersebut dapat digunakan sebagai dasar bagi konsumen untuk menuntut hak-hak yang harus diperolehnya.

Prinsip-prinsip tanggung jawab sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Didalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan sering memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggungjawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat dibedakan antara lain sebagai berikut : ⁴⁸

1. Kesalahan (*liability based on fault*);
2. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggungjawab mutlak (*strict liability*);
5. Pembatasan tanggungjawab (*limitation of liability*).

PT. JNE Jember dalam hal ini termasuk kedalam prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab dan prinsip tanggungjawab dengan pembatasan. Pada prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, berkaitan dengan prinsip tanggungjawab ini, dalam Pasal 468 KUHDagang, prinsip tanggungjawab atas dasar praduga bersalah menyatakan perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut dalam hal ini mengharuskan adanya penggantian atas kerugian karena tidak menyerahkan sebagian atau seluruh barangnya atau karena ada kerusakan. Berdasarkan Pasal 468 KUHDagang perlu diketahui bahwa pengangkut menjanjikan keselamatan barang yang diangkut terkait pengiriman barang. Hal tersebut dapat dikecualikan apabila pengangkutan membuktikan

⁴⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Sinar Grafika. Hlm. 92

bahwa kerugian yang terjadi disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya.

Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, prinsip tersebut sangat relevan apabila dikaitkan dengan kasus konsumen pada PT.JNE yang mungkin terjadi. Tanggungjawab PT. JNE Jember juga termasuk kedalam prinsip tanggungjawab dengan pembatasan. Prinsip ini sangat disenangi oleh para pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya pada PT.JNE Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) SSP PT.JNE adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman. Prinsip tanggungjawab ini apabila tidak dikombinasikan dengan prinsip tanggungjawab lainnya akan sangat merugikan konsumen . dalam UUPK pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya . jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan peundang-undangan yang jelas.

3.3 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oeh Pengguna Jasa Atas Kerugian Yang Disebabkan Oleh Kelalaian Dari Pihak PT. JNE Jember.

Satu ciri modernisasi yang senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi dan teknologi dalam bidang penyediaan jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern pada saat ini. Terutama kebutuhan akan kecepatan pelayanan, pengiriman, maupun penerimaan layanan jasa, informasi, serta barang atau dokumen.

Banyaknya konsumen yang sadar mengenai kedudukan konsumen sebagai pihak yang lebih lemah dari pelaku usaha menyebabkan konsumen menjadi

kurang peduli akan hak-hak yang dimilikinya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu sebagai berikut:

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

Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang berdasarkan UUPK, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut Pasal 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian perlindungan konsumen dalam undang-undang ini juga telah cukup memadai, adanya kalimat “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan salah satu pihak. Berdasarkan Pasal 3 UUPK, menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk :

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

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Konsumen PT.JNE Jember telah memenuhi syarat sebagai konsumen yang ada di dalam UUPK yakni sebagai konsumen akhir. Apabila terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang atau dokumen yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak PT.JNE Jember, konsumen berhak untuk menuntut haknya. Yang mana hak-hak tersebut telah diatur dalam UUPK.

Berdasarkan hak-hak tersebut terlihat jelas bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari PT.JNE Jember apabila telah lalai dan melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. PT.JNE Jember seharusnya dapat menjamin suatu pengiriman barang untuk dapat terkirim ke alamat yang dituju sesuai dengan perjanjian yakni diterima di tempat yang dituju dengan selamat dan tidak terlambat sesuai dengan waktu yang diperjanjikan saat konsumen memilih paket sesuai dengan tarif yang telah mereka bayar. Berdasarkan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut;

- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/ atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau memuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/ isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/ atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila PT.JNE Jember telah lalai dan menyebabkan barang atau dokumen menjadi terlambat, rusak dan hilang tanpa memberikan informasi kepada konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian, maka PT.JNE Jember telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf d dan f. Yakni PT. JNE Jember dalam menyebabkan barang mengalami keterlambatan, kehilangan dan kerusakan tidak sesuai dengan perjanjian, jaminan, iklan dan promosi oleh PT.JNE sendiri yang mengatakan bahwa barang atau dokumen akan sampai dialamat yang dituju dengan selamat dan tepat waktu. Dan apabila dalam PT. JNE Jember tersebut terbukti melakukan melanggar ketentuan dalam UUPK tersebut konsumen dapat mengajukan gugatan untuk meminta ganti rugi atas kerugian baik berupa kerugian materiil maupun non materiil yang disebabkan atas kelalaian pihak PT. JNE Jember.

Konsumen dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara melaporkannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) . mekanisme penyelesaian sengketa dari pelaksanaan hak konsumen dilakukan dengan

melaporkan kasusnya kepada YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, dan pelaku usaha. Konsumen dapat melakukan dua cara, yaitu:⁴⁹

1. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
2. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen dalam penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dari para pihak. Namun dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK yang menyatakan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman 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;

⁴⁹ Happy Susanto. *Op.Cit.* Hlm 56

- 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;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/ atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK Konsumen dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan, dan berdasarkan Pasal 46 ayat (1) UUPK, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat : yaitu berbentuk badan huku atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/ atau korban tidak sedikit.

Sementara itu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut dengan non litigasi. Banyak dari kalangan bisnis atau perusahaan menggunakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu karena ingin menangkis birokrasi perkara, biaya dan juga waktu, sehingga relatif lebih

cepat dengan biaya lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial (*social harmony*) dengan mengembangkan budaya musyawarah. Melalui jalan tersebut diharapkan tidak terjadi prinsip *lose-win* tetapi *win-win*, para pihak merasa menang sehingga menghindarkan terjadinya *hard feeling* dan *loosing face*.⁵⁰

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Kemudian berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 di atas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak

2. Negoisasi

Proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negoisasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga, penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negoisasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, di mana para pihak masih beriktikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah.

Negoisasi dilakukan apabila komunikasi antarpihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.

3. Mediasi

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para

⁵⁰ Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti. Hlm. 34-38

pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.

4. Konsiliasi

Konsiliasi tidak berbeda jauh dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUHP. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan diantara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.

5. Penilaian Ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa :

“Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa”

Proses penyelesaian sengketa seperti yang telah disebut diatas diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dilakukan berdasarkan asas *Choice of law* atau azas pilihan hukum sesuai dengan keinginan para pihak. Sejauh ini di Indonesia, melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, belum pernah ada pengaduan mengenai kerugian konsumen terhadap pelaku usaha pengiriman barang termasuk PT. JNE Jember, tetapi apabila terdapat pengaduan mengenai hal tersebut pihak Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perlindungan Perindustrian dan Perdagangan bersedia untuk memberikan peringatan ataupun bentuk lainnya kepada pelaku usaha.⁵¹ Hal

⁵¹ www.detik.com diakses tanggal 2 Juni 2015 Pk 14.30 WIB

tersebut dilakukan untuk menegakkan hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha. Dengan kata lain hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena PT.JNE Jember tidak hanya mengirimkan satu barang atau dokumen milik konsumen, tetapi beratus-ratus barang atau dokumen dikirimkan oleh PT.JNE Jember dalam seharinya keseluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan wanprestasi karena kelalaian dari PT. JNE Jember itu sendiri.

Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan UUPK merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan buku III KUHPerdata tentang perikatan merupakan dasar hukum bagi pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi. Wanprestasi tersebut menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Dalam hal ini, adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian tindakan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi wanprestasi oleh PT.JNE Jember yakni yang berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang atau dokumen adalah melalui dua macam tindakan hukum yaitu sebagai berikut:

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 PT.JNE Jember keadaan yang tidak diinginkan adalah terjadinya keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang atau dokumen. 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.⁵²

2. Tindakan Hukum Represif

Tindakan hukum represif adalah tindakan hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Tindakan hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan tindakan penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e UUPK. 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 UUPK. Dalam penggunaan jasa pengiriman barang, banyak hal yang bisa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan di atas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.⁵³

Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen PT.JNE Jember yakni melalui :

a. Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang 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 konsumenm sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi ketidak efektifan proses

⁵² Yusuf Shofie, *OP.Cit*, Hlm. 42

⁵³ *ibid*

pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK 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.

b. Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK, 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.

Selanjutnya yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah sebagai berikut :⁵⁴

1. Setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bisa 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 kerugiannya;
 - b. Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin;
 - c. Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.
2. Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggungjawab jasa (*professional liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 *juncto* Pasal 28 UUPK. Hal ini berbeda dengan teori beban

⁵⁴ *Ibid.* Hlm.52

pembuktian pada acara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggungjawab 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.JNE Jember sebagai pelaku usaha telah mengalami keterlambatan saat pengantarannya, kehilangan atau kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha kepada konsumen, dan hal-hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen.

3. Berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggungjawab yang diperbuatnya. Dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ ganti rugi kepada PT. JNE Jember. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK, meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Konsumen pada PT. JNE Jember dilindungi hak-hak nya secara hukum oleh UUPK, KUHPerdata dan Surat Standar Perjanjian (SSP) PT.JNE apabila mengalami kerugian akibat kelalaian dari pihak PT.JNE Jember seperti keterlambatan dalam pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya, kerusakan ataupun kehilangan barang saat pengiriman. UUPK dan KUHPerdata merupakan aturan hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, selain itu juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Dan perjanjian antara PT. JNE Jember dan konsumen diatur dalam buku III KUHPerdata.
2. Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 7 UUPK. PT.JNE Jember wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK. Selain terdapat dalam UUPK, ganti kerugian juga terdapat dalam SSP PT. JNE yakni pada Pasal 8 mengenai ganti rugi. PT. JNE pada *expressed warranty* dalam hal ini bertanggungjawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin pengiriman barang milik konsumen

berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam *implied warranty* PT.JNE sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan dari pihak PT. JNE. PT. JNE Jember dalam hal ini termasuk kedalam prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab dan prinsip tanggungjawab dengan pembatasan. Pada prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah dan tanggungjawab dengan batas didasarkan pada perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Namun dalam hal ini perjanjian yang dibuat tidak boleh merugikan konsumen dan membatasi tanggungjawab PT.JNE Jember.

3. Berdasarkan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) UUPK. Apabila PT.JNE Jember telah lalai dan menyebabkan barang atau dokumen menjadi terlambat, rusak dan hilang tanpa memberikan informasi kepada konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian, maka PT.JNE Jember telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf d dan f UUPK. Yakni PT. JNE Jember dalam menyebabkan barang mengalami keterlambatan, kehilangan dan kerusakan tidak sesuai dengan perjanjian, jaminan, iklan dan promosi oleh PT.JNE sendiri yang mengatakan bahwa barang atau dokumen akan sampai dialamat yang dituju dengan selamat dan tepat waktu. Dan apabila dalam PT. JNE Jember tersebut terbukti melakukan melanggar ketentuan dalam UUPK tersebut konsumen dapat mengajukan gugatan untuk meminta ganti rugi. Berdasarkan Pasal 45 UUPK konsumen yang dirugikan dapat menggugat PT.JNE Jember melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen dalam penyelesaian sengketaanya dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dari para pihak.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penulisan skripsi ini, maka terdapat beberapa hal yang seharusnya menjadi perhatian oleh pengirim barang selaku konsumen serta pihak PT.JNE Jember sebagai penyedia jasa, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pengirim barang sebagai konsumen seharusnya memahami terlebih dahulu akan layanan-layanan yang ditawarkan oleh pihak PT.JNE sebelum memilih layanan yang akan digunakan. Konsumen harus mengerti dan memahami mengenai hak dan kewajibannya yang semestinya didapat dan dilaksanakannya. Hal tersebut sangat penting untuk mengantisipasi seandainya terjadi wanprestasi oleh PT. JNE yang merugikan konsumen. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh setiap konsumen, maka konsumen akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak-haknya. Dan jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pihak PT.JNE Jember, konsumen dapat menuntut ganti rugi yang selayaknya.
2. Hendaknya pihak PT.JNE Jember harus memberikan pelayanan sesuai dengan iklan atau promosi yang diberikan kepada konsumen dan juga berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat. Selain itu PT.JNE seharusnya melakukan sosialisasi terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui dengan jelas hal-hal yang menjadi haknya. PT. JNE juga seharusnya membuat perjanjian baku (SSP) yang sesuai dengan aturan penulisan klausul baku dalam UUPK, di dalam perjanjian tersebut tidak boleh merugikan salah satu pihak, penulisannya yang jelas dan diletakkan di tempat yang mudah dibaca dan dipahami oleh konsumen.

DAFTAR BACAAN

Buku:

Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.

Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra
Aditya Bakti

Adhitya dkk, 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: Jember University
Press

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*,
Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Celine Tri Siwi Kristianti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar
Grafika.

Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar
Maju.

Kartini Muljadi, 2010. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Grafindo.

Mariyam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Jakarta: Citra
Aditya Bakti.

M Sadar ,Makarao Taufik,Mawadi Habloel, 2012, *Hukum Perlindungan
Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia.

Peter Mahmud Marzuki, 2014, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media
Group, Jakarta.

Philipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina
Ilmu, Surabaya.

Salim, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar
Grafika, Jakarta.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo.

Suharnoko,2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Prenada Media.

Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, 1991, *Hukum Pengangkutan
di Indonesia*, Jakarta: Rinka Cipta.

Suwardjoko Warpani, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung:
Penerbit ITB.

Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

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

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Kitab Undang-undang Hukum Dagang

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Internet:

<http://rohanskasim.blogspot.com/2013/01/hukum-pengangkutan.html> Diakses pada tanggal 10 Maret 2015 pada pukul 19.00 WIB

<http://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukum-pengangkutan.html> Diakses pada tanggal 5 Maret 2015 pada pukul 16.00

<http://politikum.blogspot.com/2013/05/pengertian-perlindungan-hukum.html> Diakses pada tanggal 26 Maret 2015 Pk 21.00 WIB

<http://tesishukum.com/2014/04/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli.html> Diakses pada tanggal 25 Maret 2015 Pk 18.30 WIB

<http://wikipedia.org/wiki/JNE.html> diakses pada tanggal 14 Maret 2015 Pk 19.30 WIB

<http://prabusetiawan.blogspot.com/2009/05/hukum-pengangkutan.html> diakses pada tanggal 12 Maret 2015 Pk 16.00 WIB

www.jne.co.id diakses pada tanggal 9 Maret 2015 pada pukul 13.30

www.detik.com diakses tanggal 2 Juni 2015 Pk 14.30 WIB

Lain-lain:

Hasil Wawancara dengan pihak PT.JNE Jember

Surat Standar Perjanjian (SSP) PT. JNE

DIALOG WAWANCARA KE PIHAK PT. JNE JEMBER

- A : Selamat pagi, maaf mengganggu. Saya Avav Tamara mahasiswi dari UNEJ Fakultas hukum ingin mewawancarai Bapak mengenai JNE khususnya PT.JNE Jember.
- B : Ya, ingin bertanya tentang apa dik?
- A : Apa macam-macam paket pengiriman yang ditawarkan atau disediakan oleh PT.JNE Jember?
- B : Paket-paket pengiriman yang disediakan oleh PT.JNE Jember adalah paket Ongkos Kirim Ekonomis (OKE), Layanan *Reguler* (REG), Yakin Esok Sampai (YES), dan Layanan *Super Speed* (SS)
- A : Dapatkah Bapak memberikan penjelasan untuk masing-masing paket pengiriman tersebut?
- B : Ya. Paket OKE merupakan paket dengan tarif termurah dengan estimasi pengiriman adalah 3-4 hari sampai. Paket REG adalah paket pengiriman dengan harga *standart* dengan estimasi pengiriman 2-4 hari sampai. Paket YES adalah paket dengan menjanjikan paket kiriman sampai di alamat penerima dengan waktu 1 hari sampai. Dan yang terakhir adalah paket SS yakni paket dengan menjanjikan paket tersebut sampai dengan waktu 24 jam walaupun diluar jam rutin atau rute tetap pengiriman.
- A : Bagaimana tanggungjawab PT. JNE Jember sendiri jika barang/ dokumen yang dikirim berdasarkan paket yang sudah dipilih saat pengiriman tiba di alamat penerima tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya?
- B : Kami hanya memberikan garansi uang ongkos kirim kembali pada paket YES dan SS.
- A : Di PT. JNE Jember sendiri keluhan apa yang sering diutarakan konsumen, Apakah masalah keterlambatan . kerusakan atau kehilangan barang?
- B : Disini yang paling banyak masalah keterlambatan, untuk kehilangan atau kerusakan sangat kecil kemungkinan terjadi disini.

- A : Apa saja yang menjadi faktor terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman barang/ dokumen tersebut Pak?
- B: Faktornya bisa berasal dari pengirim dan dari pihak (pegawai) PT. JNE Jember sendiri.
- A: Bisa dijelaskan lebih *detail* Bapak?
- B: Ya. Misalnya kesalahan dari pengirim yaitu menuliskan alamat yang tidak jelas sehingga menyulitkan kurir mengantar kirimannya. Atau tidak menyertakan identitas penerima dengan lengkap seperti nama atau nomor HP penerima. Untuk kesalahan dari pihak PT.JNE Jember misalnya salah menempel kode resi sehingga menyebabkan paket menjadi salah anatar atau berada di luar wilayah pengantaran yang sebenarnya. Kurir kami yang terlambat mengantarkan padahal sudah terdapat waktu atau jadwal pengantaran dan kondisi *overload* yakni barang yang akan dikirimkan oleh JNE jumlahnya melebihi kapasitas yang sudah ditentukan sehingga barang harus dikirim secara bertahap.
- A: Apakah selama ini sudah ada konsumen yang melaporkan atau menuntut ke pengadilan atas kerugian yang diterimanya?
- B: Sejauh ini belum ada, permasalahan masih dapat diselesaikan dengan jalur musyawarah. Adapun jika konsumen menuntut ke pengadilan makan PT.JNE Jember siap untuk melakukan proses sesuai hukum karena memang PT.JNE memiliki badan hukum yang sah.
- A: Baik Pak, terimakasih atas kesempatan yang diberikan, maaf apabila telah mengganggu waktu luang Bapak.
- B: Ya, sama-sama dik.

KETERANGAN:

A: AVAV TAMARA

B: BAPAK BUDI SELAKU *SALES MARKETTING* PT.JNE JEMBER

Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 1 September 2015 Pk 10.00 WIB bertempat di PT.JNE Jember Jalan Sumatera.Jember

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

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

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA MEMUTUSKAN

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

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan :

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

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

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Digital Repository Universitas Jember

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

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

BAB III

HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama

Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

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

UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

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

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

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

BAB IV

PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

Pasal 8

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

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

Pasal 9

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

Pasal 10

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

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

Pasal 11

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

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

Pasal 12

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

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

Pasal 13

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

Pasal 14

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

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

Pasal 15

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

Pasal 16

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

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

Pasal 17

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

BAB V

KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

Pasal 18

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

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

BAB VI

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

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

Pasal 21

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

Pasal 22

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

Pasal 23

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

Pasal 24

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

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

Pasal 25

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

Pasal 26

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

Pasal 27

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

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

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

Pasal 28

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

BAB VII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Pertama

Pembinaan

Pasal 29

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

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

Bagian Kedua

Pengawasan

Pasal 30

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

BAB VIII

BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama

Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas

Pasal 31

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

Pasal 32

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

Pasal 33

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

Pasal 34

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

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

Bagian Kedua

Susunan Organisasi dan Keanggotaan

Pasal 35

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

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;

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

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah:

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

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

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

Pasal 39

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

Pasal 40

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

Pasal 41

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

Pasal 42

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

Pasal 43

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

BAB IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

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

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

BAB X

PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Pertama

Umum

Pasal 45

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

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

Pasal 46

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

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47

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

Bagian Ketiga

Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Pasal 48

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

BAB XI

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Pasal 49

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

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

Pasal 50

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

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

Pasal 51

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

Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

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

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

Pasal 53

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

Pasal 54

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

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

Pasal 55

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

Pasal 56

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

Pasal 57

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

Pasal 58

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

BAB XII PENYIDIKAN

Pasal 59

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

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

BAB XIII SANKSI

Bagian Pertama Sanksi Administratif

Pasal 60

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

Bagian Kedua

Sanksi Pidana

Pasal 61

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

Pasal 62

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

Pasal 63

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

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

BAB XIV

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 64

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

BAB XV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

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

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 20 April 1999

**MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

AKBAR TANDJUNG

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1999

NOMOR 42

PENJELASAN

ATAS

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN

I. UMUM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

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

Angka 3

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

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Cukup jelas

Angka 7

Cukup jelas

Angka 8

Cukup jelas

Angka 9

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

Angka 10

Cukup jelas

Angka 11

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

Angka 12

Cukup jelas

Angka 13

Cukup jelas

Pasal 2

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

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

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

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

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

Huruf h

Cukup jelas

Huruf i

Cukup jelas

Huruf j

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 18

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini dimaksudkan untuk menerapkan sistem beban pembuktian terbalik.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

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

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Jumlah wakil setiap unsur tidak harus sama.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Akademis adalah mereka yang berpendidikan tinggi dan anggota perguruan tinggi.

Huruf e

Tenaga ahli adalah mereka yang berpengalaman di bidang perlindungan konsumen.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Sakit secara terus menerus sehingga tidak mampu melaksanakan tugasnya.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

Pasal 41

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

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

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

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

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

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 47

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

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 61

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Cukup jelas

**TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3821**

