

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini membuat semua hal menjadi serba praktis, hampir seluruh bidang kehidupan mulai merombak sistem dari konvensional ke digital, terlebih menyangkut aspek perkara pengiriman barang yang kini dihubungkan dengan teknologi. Berkembangnya *e-commerce* di pasar Indonesia berpengaruh secara pribadi terhadap suburnya bisnis logistik dan pemilik perusahaan pengiriman barang lah yang diuntungkan dalam hal ini. Banyaknya warga yang saling berkirim barang dari satu tempat ke tempat lainnya tentu akan membutuhkan jasa pengiriman barang yang terpercaya agar barang sampai dengan cepat, selamat dan *safety* hingga tujuan.

Upaya untuk memenuhi kebutuhan barang pun dilakukan dalam berbagai cara. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut banyak pengusaha mendirikan usaha jasa pengiriman. Berbagai macam armada yang ditawarkan dengan harga terjangkau dan banyaknya pilihan daftar kurir *online* membuat kita semakin mudah mengirim barang.

Terdapat 5 (lima) perusahaan logistik yang menjadi favorit masyarakat di Indonesia, salah satu diantaranya adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau lebih dikenal dengan JNE. Didirikan pada tahun 1990, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan

perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.<sup>1</sup> JNE merupakan ekspedisi terbesar dan terpopuler yang ada di Indonesia, sehingga JNE adalah jasa pengiriman yang paling sering dipakai oleh masyarakat, terutama untuk bisnis *online*.

Layanan yang dipersembahkan JNE meliputi COD JNE, HARBOKIR (Hari Bebas Ongkir Kirim), Super Speed (SS), PESONA (Pesanan Oleh-Oleh Nusantara), YES (Yakin Esok Sampai), REG (Regular), OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), JNE Loyalty Card (JLC), Jesika, Money Remittance, JNE Pick-Up Point (JNE PIPO), @box, Diplomat, JNE Online Payment (JOP), JNE Online Booking (JOB), JNE Trucking (JTR), International Service, MyJNE, Pop Box, dan melayani berbagai pelanggan khususnya di bidang *e-commerce*.

Melakukan kegiatan pelaksanaan pengiriman/pengangkutan barang harus melalui perjanjian antar para pihak. Menurut Soekardono dalam bukunya Hukum Dagang Indonesia mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah perjanjian timbal balik, pihak pengangkut yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya, pengirim atau penumpang berkewajiban untuk membayar biaya pengangkutan.<sup>2</sup> Sependapat dengan pandangan tersebut, melalui buku Aneka Perjanjian yang ditulis oleh Subekti mendefinisikan perjanjian pengangkutan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak menyanggupi untuk

---

<sup>1</sup> JNE Beranda, <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>, Diakses pada 25 Desember 2021 pukul 19.33 Wib

<sup>2</sup> Soekardono, 1984, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II, (Jakarta: RajawaliPRES), hlm. 14

dengan aman membawa orang atau barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>3</sup>

Dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengangkutan pada prinsipnya bersifat timbal balik di mana kedudukan pengirim dan pengangkut sama-sama tinggi dan masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Selanjutnya menurut Purwosutijpto pada buku yang berjudul *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Buku 3 Hukum Pengangkutan* perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian penyimpanan (*bewaargeving*) yang di dalamnya terdapat unsur pemberian kuasa (*lastgeving*).<sup>4</sup> Perjanjian pelayanan berkala terjadi karena hubungan antara pengangkut dan pengirim tidak berlangsung terus-menerus, melainkan hanya pada saat tertentu di kala pengirim hendak mengirimkan barang.

Jaringan luas yang mencakup seluruh negeri sampai ketepatan saat pada pengantaran paket menjadi faktor yang saling menunjang dalam urusan antar mengantar barang. Meski begitu tidak bisa dipungkiri bahwa di lapangan masih ditemui perkara-masalah keterlambatan sampai berhari-hari bahkan berminggu-minggu, atau parahnya barang/paket hilang tanpa diketahui kejelasannya. Dalam hal ini konsumen merupakan pihak yang dilemahkan, konsumen pengiriman barang seharusnya sudah dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai unit usaha yang sedang mengembangkannya, pelaku usaha, agen, karyawan perusahaan pengiriman barang, termasuk konsumen perlu mengetahui aturan serta dasar hukum terkait bidang ini,

---

<sup>3</sup> Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya), hlm. 69

<sup>4</sup> H.M.N Purwosutijpto, 2003, *Pengertian Pokok Hukum Dagang, Buku 3 Hukum Pengangkutan*, (Jakarta: Djambatan), hlm. 7-10

contohnya hukum pengangkutan, hukum perjanjian, kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Perlindungan konsumen, hukum asuransi dan kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata apabila ingin menggugat perusahaan ekspedisi yang lalai atau alpa melaksanakan kewajibannya.

Hal ini menjadi pertanyaan bagaimana tentang jenis perjanjian yang ada dalam jasa pengiriman ekspedisi JNE dan bentuk perjanjian pengiriman barang yang diterapkan oleh ekspedisi JNE. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai **“Perjanjian Pengiriman Barang Melalui Ekspedisi JNE Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana pengaturan perjanjian pengiriman barang melalui ekspedisi JNE menurut KUH Perdata?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengiriman barang melalui ekspedisi JNE menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaturan perjanjian pengiriman barang melalui ekspedisi JNE menurut KUH Perdata.

2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengiriman barang melalui ekspedisi JNE menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan upaya pengembangan wawasan pemahaman terhadap ilmu hukum, khususnya di bidang hukum bisnis berkaitan dengan pengiriman barang melalui jasa pengiriman JNE dan perlindungan konsumen.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan diterapkan oleh pengambilan kebijakan dan para pelaksana hukum berkaitan dengan pengiriman barang melalui layanan jasa pengiriman JNE.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian skripsi ini terbagi dalam 5 (lima) BAB sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori terdiri dari perjanjian, perjanjian dalam ekspedisi, wanprestasi, perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

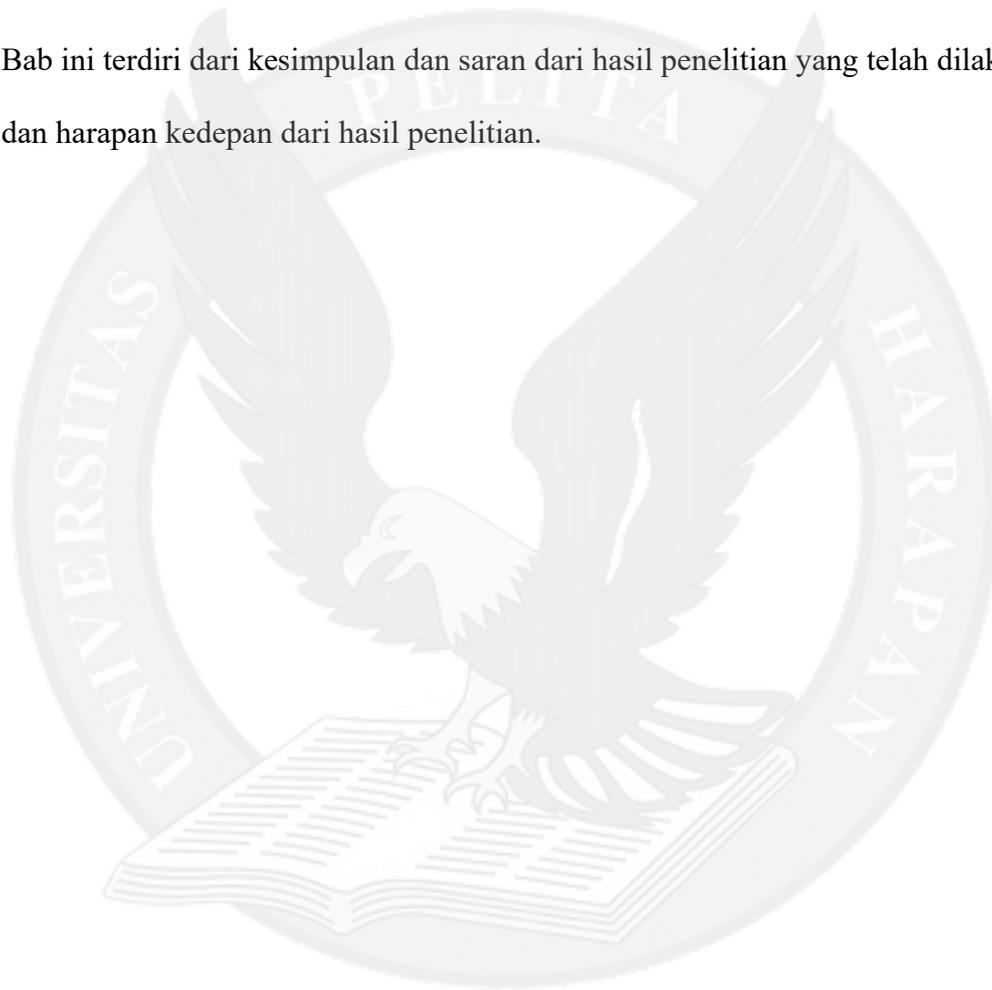
bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, pendekatan penelitian, analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini terdiri dari hasil dari penelitian dan analisa penelitian.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan harapan kedepan dari hasil penelitian.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori

##### 2.1.1 Perjanjian

###### 2.1.1.1 Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) perjanjian atau persetujuan merupakan terjemahan dari *overeenkomst*, yaitu suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Subekti menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>5</sup> Sudikno menjelaskan perjanjian adalah salah satu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.<sup>6</sup>

Raharjo & Seda mengartikan perjanjian sebagai beberapa hubungan hukum di bidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, dan diantara mereka (pihak/subjek hukum) saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan subjek hukum yang lain berkewajiban melaksanakan prestasinya sesuai dengan

---

<sup>5</sup> Raden Subekti, 1988, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 1

<sup>6</sup> Mertokusumo Sudikno, 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty), hlm. 77

kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut serta menimbulkan akibat hukum.<sup>7</sup>

### **2.1.1.2 Asas-Asas Perjanjian**

Koesoemawati & Rijan menjelaskan bahwa dalam hukum perjanjian terdapat asas-asas yang harus selalu dijadikan dasar dalam membuat perjanjian, yaitu:

#### **1. Kebebasan berkontrak**

Setiap warga negara bebas untuk membuat kontrak. Hal ini disebut asas kebebasan berkontrak atau sistem terbuka. Artinya, ada kebebasan seluas-luasnya yang diberikan oleh undang-undang kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja. Hal yang perlu diperhatikan bahwa perjanjian ini tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.

#### **2. Asas konsensualitas**

Asas konsensualitas berarti perjanjian atau kontrak sudah dilahirkan sejak saat tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian atau kontrak itu sudah sah jika sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok tentang apa yang diperjanjikan. Bentuk konsensualitas suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis (kontrak), terjadi pada saat ditandatanganinya perjanjian kontrak tersebut oleh para pihak. Tanda tangan berfungsi sebagai bukti atau wujud kesepakatan serta persetujuan atas tempat, waktu, dan isi perjanjian.

---

<sup>7</sup>Handri Raharjo & Bala Seda, 2009, Hukum perjanjian di Indonesia, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia), hlm. 1

### 3. Asas itikad baik

Setiap pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian harus melandasinya dengan itikad baik. Jika adanya itikad tidak baik dari salah satu pihak yang membuat perjanjian, baik dalam pembuatan maupun dalam pelaksanaan perjanjian maka pihak yang beritikad baik akan mendapat perlindungan hukum.

### 4. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum adanya jaminan dilaksanakannya perjanjian atau kontrak, baik melalui menengah (*arbitrase*) atau pengadilan. Mereka berwenang mengadili para pembuat perjanjian atau kontrak yang sedang berselisih paham yang harus menghormati isi kontrak yang telah dibuat.

### 5. Asas kepribadian atau personalitas

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat suatu kontrak adalah hanya untuk kepentingan perseorangan.<sup>8</sup>

#### **2.1.1.3 Syarat Sahnya Perjanjian**

Sidik menjelaskan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

#### 1. Kesepakatan (*toesteming* atau izin) kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau *consensus* pada pihak. Adapun yang dimaksud dengan kesepakatan adalah

---

<sup>8</sup>Ira Koesoemawati & Yunirman Rijan, 2009, *Ke Notaris, Mengenal Profesi Notaris, Memahami Praktik Kenotariatan, Ragam Dokumen Penting yang Diurus Notaris, Tips Agar Tidak Tertipu Notaris*, (Jakarta: CV. Raih Asa Sukses), hlm. 7.

persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.

## 2. Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap atau berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum anak dibawah umur atau orang yang ditaruh dibawah pengampuan.

## 3. Suatu hal tertentu

Mengacu dari berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian).

## 4. Suatu sebab yang halal

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *orzaak* (*causa* yang halal). Namun dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan *causa* yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.<sup>9</sup>

### 2.1.1.4 Syarat Hapusnya Perjanjian

Subekti menjelaskan bahwa suatu perjanjian akan berakhir atau terhapus jika memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Salim H. Sidik, 2017, *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm. 29

1. Berakhir dengan sendirinya, apabila jangka waktu perjanjian ini habis
2. Berakhir sebelum jangka waktu berakhir, apabila:
  - a. Masing-masing pihak telah memenuhi segala hak dan kewajiban masing-masing sebelum jangka waktu perjanjian berakhir
  - b. Salah satu pihak melanggar ketentuan-ketentuan dalam pasal ini dan atau menyebabkan kerugian terhadap pihak lain tanpa alasan yang sah. Terhadap pelanggaran ketentuan-ketentuan tersebut pihak yang dirugikan berhak untuk memutuskan perjanjian secara sepihak
  - c. Akibat berlakunya suatu syarat batal dapat terjadi pada perikatan bersyarat, yaitu perikatan yang lahirnya maupun berakhirnya didasarkan pada suatu peristiwa yang belum atau tentu terjadi
  - d. Lewat waktu atau daluwarsa menurut Pasal 1946 KUH Perdata adalah suatu alat untuk memperoleh sesuatu atau untuk dibebaskan dari suatu perikatan. Lewat waktu untuk memperoleh hak milik atas suatu barang dinamakan daluwarsa *acquisitive*, sedangkan daluwarsa untuk dibebaskan dari perikatan disebut daluwarsa *extinctif*.<sup>10</sup>

### 2.1.2 Perjanjian dalam Ekspedisi

Pengertian ekspedisi menurut bahasa adalah pengiriman surat, perusahaan pengangkutan barang, perjalanan penyelidikan ilmiah ke suatu daerah yang kurang dikenal, pengiriman tentara untuk memerangi (menyerang, menaklukkan) musuh di suatu daerah yang jauh letaknya. Perusahaan yang memberikan jasa dalam pengumpulan, pengurusan, pergudangan, dan penyerahan barang

---

<sup>10</sup>Raden Subekti, *Op cit*, hlm. 1

(*forwarding agent*). Sedangkan pengertian pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.<sup>11</sup>

Jasa pengiriman barang adalah organisasi/perusahaan yang mencari keuntungan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Saat ini jasa pengiriman barang ini banyak diminati oleh pengguna karena terpercaya dan sangat memuaskan. Kita tidak perlu lagi repot-repot mengirim barang ke tempat tujuan karena kita hanya perlu pergi ke cabang tujuan. Hanya memberikan alamat tujuan yang lengkap, menghitung berat barang, menghitung jarak dari kota keberangkatan ke kota tujuan, dan dengan demikian menghitung total biaya pengiriman barang. Semuanya dilakukan dalam waktu yang sangat singkat. Bagi penerima tinggal menunggu di rumah atau di tempat tujuan, dan kiriman akan langsung sampai di tempat tujuan tanpa penerima membawa kiriman ke cabang jasa pengiriman.<sup>12</sup>

Semua pekerjaan saat ini bisa dilakukan secara instan, tidak perlu repot untuk menyelesaikan pekerjaan. Sebagai contoh, pengiriman barang, mungkin dulu kita adalah pengiriman barang dan kita harus mengurus tujuan itu. Kita harus pergi ke lokasi pengiriman yang dulunya sangat jarang, mungkin hanya beberapa per kota. Namun kini semua yang kita butuhkan bisa dilakukan secara instan, tidak lagi sulit.

---

<sup>11</sup> Sution Usman Adji, 1990, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta), hlm. 1

<sup>12</sup> Soekardono, 1981, *Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Rajawali), hlm. 61

Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediter dengan pengirim, dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediter. Adapun unsur-unsur dalam suatu perjanjian ekspedisi terdiri dari:

1. Ada pihak-pihak

Pihak-pihak dalam perjanjian ekspedisi adalah ekspediter sebagai pihak yang mencari pengangkut dan pengirim sebagai pemilik barang.

2. Ada persetujuan dari pihak-pihak

Persetujuan dalam perjanjian ekspedisi adalah persetujuan untuk mencari pengangkut dalam rangka pengiriman barang.

3. Ada tujuan yang akan dicapai

Tujuan perjanjian ekspedisi bagi pengirim adalah barang yang dikirim selamat sampai tujuan. Sedangkan bagi ekspediter adalah memperoleh keuntungan yang dibayar oleh pengirim agar perusahaannya dikenal oleh masyarakat luas.

4. Ada prestasi yang dilaksanakan

Kewajiban ekspediter adalah mencari pengangkut yang baik bagi pengirim dan melaksanakan segala urusan pengiriman barang. Sedangkan hak ekspediter adalah menerima provisi dari pengirim. Kewajiban pengirim adalah membayar provisi kepada ekspediter dan berhak mendapatkan angkutan yang baik untuk barang-barangnya. Sehingga pengiriman tersebut berjalan lancar.

5. Ada bentuk tertentu, baik lisan atau tulisan

Perjanjian ekspedisi tidak mengharuskan dilaksanakan tertulis, jadi dapat juga dilaksanakan secara lisan maupun tulisan berdasarkan kesepakatan pihak- pihak. Perjanjian ekspedisi yang dibuat oleh ekspediteur dengan pengirim barang harus tertuang dalam bentuk lisan maupun tulisan dan ada syarat-syarat tertentu sebagai isi pelaksanaan perjanjian. Isi perjanjian yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.<sup>13</sup>

Perjanjian ekspedisi ialah perjanjian antara ekspediteur dengan pengirim. Ekspediteur mengikatkan diri kepada pengirim untuk mencarikan moda transportasi yang baik untuk mengangkut barangnya dan pengirim mengikatkan diri kepada perusahaan ekspedisi untuk membayar jasa pengiriman barang. Warpani menjelaskan bahwa dalam perjanjian ekspedisi terdapat hak dan kewajiban para pihak terkait dalam perjanjian tersebut, antara lain:

1. Pengirim

Pengirim mengikatkan diri dengan pengangkut untuk muatan yang diserahkan kepadanya, selanjutnya menyerahkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penerima. Bila melihat kepada kedudukan si penerima, maka:

- a. Si penerima adalah si pengirim, contohnya jika A mengirimkan barang-barang dari Malang ke Jakarta melalui perusahaan pengangkutan atas nama A.

---

<sup>13</sup> Toto T. Suriaatmadja, 2006, *Aspek Hukum dalam Pengangkutan Udara Nasional*, (Bandung: CV. Mandar Maju), hlm. 32

- b. Si Penerima adalah orang lain, contohnya jika A berada di Jakarta mengadakan transaksi dengan B yang ada di Malang, B mengadakan perjanjian pengangkutan dengan C untuk mengirim barang A sampai Jakarta barang tersebut diserahkan kepada A.\

## 2. Pengangkut

Hak pengangkut antara lain:

- a. Berhak atas biaya pengangkutan
- b. Memeriksa kesesuaian barang dengan surat pengangkutan barang
- c. Menolak barang yang akan diangkut yang tidak sesuai dengan surat pengangkutan barang
- d. Melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila barang yang akan diangkut merupakan barang terlarang

Tanggung jawab pengangkut adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan pengangkutan dengan kereta api barang yang disepakati dan telah dibayar biaya angkutannya
- b. Mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan
- c. Mengasuransikan tanggung jawabnya tersebut
- d. Menjaga dan merawat serta memelihara barang yang diangkut dengan sebaik-baiknya
- e. Menyerahkan barang yang diangkut dengan utuh, lengkap, tidak rusak, dan tidak terlambat

### 3. Ekspediter

Ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan. Perjanjian yang dibuat antara ekspediter dan pengirim disebut perjanjian ekspedisi. Sedangkan perjanjian yang dibuat antara ekspediter, atas nama pengirim dengan pengangkut disebut perjanjian pengangkutan. Sifat dari perjanjian ekspedisi adalah “pelayanan berkala” dan “pemberian kuasa”. Sifat hukum “pelayanan berkala” ada, karena hubungan hukum antara ekspediter dan si pengirim tidak tetap, hanya kadang kala saja. Sifat hukum “pemberian kuasa” ada, karena si pengirim telah memberikan kuasa kepada ekspediter untuk mencari pengangkut yang baik.

Kewajiban dan hak ekspediter adalah:

- a. Sebagai pemegang kuasa, ekspediter melakukan perbuatan hukum atas nama pengirim
- b. Sebagai komisioner
- c. Sebagai penyimpan barang
- d. Sebagai penyelenggara urusan
- e. Register dan surat muatan
- f. Hak retensi<sup>14</sup>

#### 2.1.3 Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-

---

<sup>14</sup> Suwardjoko Warpani, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, (Bandung: Penerbit ITB), hlm. 2

pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali.<sup>15</sup>

Badruzaman mengatakan bahwa apabila debitur “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya. Wanprestasi atau ingkar janji adalah berhubungan erat dengan adanya perkaitan atau perjanjian antara pihak. Baik perikatan itu di dasarkan perjanjian sesuai Pasal 1338 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1431 KUH Perdata maupun perjanjian yang bersumber pada undang-undang seperti diatur dalam Pasal 1352 KUH Perdata sampai dengan Pasal 1380 KUH Perdata.<sup>16</sup>

Kewajiban prestasi disebabkan oleh kesalahan debitur, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian, dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya, maka dikatakan bahwa debitur melakukan wanprestasi. Istilah lain dari wanprestasi dalam bahasa Indonesia adalah cidera janji. Sedangkan dalam hukum perjanjian wanprestasi mempunyai makna, yaitu debitur tidak melaksanakan kewajiban prestasinya atau tidak melaksankannya sebagaimana

---

<sup>15</sup> Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni), hlm. 60

<sup>16</sup> *Op cit*, Raden Subekti, hlm. 59

mestinya sehingga kreditor tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak lawan. Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda “*wanprestatie*”, yaitu prestasi yang buruk atau jelek. Secara umum artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang.<sup>17</sup>

Prodjodikoro menjelaskan wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian.<sup>18</sup> Erawaty & Badudu menjelaskan wanprestasi adalah pengingkaran terhadap suatu kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.<sup>19</sup>

Terkait dengan hukum perjanjian apabila debitur tidak melakukan apa yang diperjanjikannya, maka dikatakan debitur melakukan wanprestasi. Debitur alpa atau lalai atau ingkar janji, atau juga melanggar perjanjian, bila debitur melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Terkadang juga tidak mudah untuk mengatakan bahwa seseorang lalai atau lupa, karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan sesuatu pihak diwajibkan melakukan wanprestasi yang dijanjikan.<sup>20</sup>

Pemenuhan prestasi adalah hakikat dari suatu perjanjian, sehingga kewajiban memenuhi prestasi dari debitor selalu disertai dengan tanggung jawab, artinya debitor mempertaruhkan harta kekayaannya sebagai jaminan pemenuhan utangnya kepada kreditor. Sehingga dalam melaksanakan prestasi tersebut, ada

---

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 20

<sup>18</sup> R. Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju), hlm. 4

<sup>19</sup> Elly Erawaty & J.S. Badudu, 1996, *Kamus Hukum Ekonomi*, (Jakarta: ELIPS), hlm. 8

<sup>20</sup> *Op cit*, Raden Subekti, hlm. 99

kalanya debitor tidak dapat melaksanakan prestasi yang telah diperjanjikan. Tidak terpenuhinya kewajiban itu ada 2 (dua) kemungkinan alasannya yaitu:

1. Karena kesalahan debitor, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian
2. Karena keadaan memaksa (*force majeure, overmacht*), yaitu sesuatu yang terjadi diluar kemampuan debitor atau dimana debitor tidak bersalah.<sup>21</sup>

Salah satu hal yang sangat penting dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa kreditur dapat minta ganti rugi atas ongkos, rugi dan bunga yang dideritanya. Membolehkan adanya kewajiban ganti rugi bagi debitor maka undang-undang menentukan bahwa debitor harus terlebih dahulu dinyatakan berada dalam keadaan lalai. Wanprestasi pada umumnya adalah karena kesalahan debitor, namun ada kalanya debitor yang dituduh lalai dapat membela dirinya karena ia tidak sepenuhnya bersalah, atau dengan kata lain kesalahan debitor tidak disebabkan sepenuhnya karena kesalahannya.<sup>22</sup> Adapun beberapa akibat hukum atau sanksi yang timbul atau akan diberikan kepada debitor karena melakukan wanprestasi adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban membayar ganti rugi

Ganti rugi adalah membayar segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik kreditur akibat kelalaian debitor. Untuk menuntut ganti rugi harus ada penagihan atau (somasi) terlebih dahulu, kecuali dalam peristiwa-peristiwa tertentu yang tidak memerlukan adanya

---

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad, 2013, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), hlm. 20

<sup>22</sup> *Op cit*, Yahya Harahap, hlm. 56

teguran. Ketentuan tentang ganti rugi diatur dalam pasal 1246 KUH Perdata, yang terdiri dari tiga macam, yaitu biaya, rugi dan bunga. Biaya adalah segala pengeluaran atas pengongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur sedangkan bunga adalah segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau yang sudah diperhitungkan sebelumnya. Ganti rugi itu harus dihitung berdasarkan nilai uang dan harus berbentuk uang. Jadi ganti rugi yang ditimbulkan adanya wanprestasi itu hanya boleh diperhitungkan berdasar sejumlah uang. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian jika harus diganti dengan cara lain.

## 2. Pembatalan perjanjian

Sebagai sanksi yang kedua akibat kelalaian seorang debitur, yaitu berupa pembatalan perjanjian. Sanksi atau hukuman ini apabila seseorang tidak dapat melihat sifat pembatalannya tersebut sebagai suatu hukuman dianggap debitur malahan merasa puas atas segala pembatalan tersebut karena ia merasa dibebaskan dari segala kewajiban untuk melakukan prestasi. Menurut KUH Perdata pasal 1266 syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan hakim

adalah leluasa untuk menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun tidak boleh lebih dari satu bulan.

### 3. Peralihan risiko

Akibat wanprestasi yang berupa peralihan risiko ini berlaku pada perjanjian yang objeknya suatu barang, seperti pada perjanjian pembiayaan leasing. Adapun dalam hal ini seperti yang terdapat pada pasal 1237 KUH Perdata ayat 2 yang menyatakan bahwa jika si berutang lalai akan menyerahkannya, maka semenjak saat kelalaiannya kebendaan adalah atas tanggungannya.

## **2.1.4 Perlindungan Konsumen**

### **2.1.4.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen dalam KUH Perdata dapat dilihat dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245. Perlindungan konsumen dalam KUH Perdata dikatakan bahwa pihak yang berutang dianggap pihak yang melakukan kelalaian dilihat dari adanya surat perintah atau suatu perikatan yang memperlihatkan bahwa terdapat pihak yang melakukan kelalaian. Sehingga dengan adanya pernyataan bahwa salah satu pihak dalam perikatan tersebut melakukan kelalaian maka pihak yang lalai itu harus di hukum dengan menggati biaya, rugi, bunga. Apabila terdapat keadaan memaksa atau kejadian yang tidak terduga, pihak yang melakukan kelalaian tidak perlu melakukan ganti rugi.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>23</sup> Kemudian Kusumaatmadja menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antar pihak, dimana dalam hal ini adalah yang mempunyai hubungan dengan barang ataupun jasa di kehidupan masyarakat.<sup>24</sup>

Sidabolok menjelaskan bahwa perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>25</sup>

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sehingga dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group), hlm. 21

<sup>24</sup> Mochtar Kusumaatmadja, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Bina Cipta), hlm. 4

<sup>25</sup> Janus Sibadolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), hlm. 7

<sup>26</sup> Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju), hlm. 23

#### 2.1.4.2 Asas Perlindungan Konsumen

Asyhadie menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas yang sesuai dengan 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 maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti meteril ataupun spritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>27</sup>

#### 2.1.4.3 Prinsip Perlindungan Konsumen

Terdapat beberapa prinsip dalam tanggung jawab perlindungan konsumen, yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*)

---

<sup>27</sup>Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers). hlm. 193

Prinsip tanggung jawab ini adalah prinsip yang dipakai secara umum dalam hukum perdata dan juga hukum pidana. Pada prinsip ini memakai kesalahan sebagai tanda pertanggungjawaban artinya adalah apabila ada pihak yang memang bersalah dalam suatu kejadian, maka pihak yang bersalah tersebutlah yang harus mengganti kerugian atau menerima hukuman atas kesalahannya. Prinsip ini searah dengan teori yang dipakai dalam hukum acara yaitu asas kedudukan yang sama diantara semua pihak yang berperkara (asas *audi et alterm partem*). Berarti prinsip ini, hukum memberikan masing-masing pihak yang besengketa kedudukan yang seimbang dan patut, sehingga para pihak memiliki kesempatan yang sama untuk memenangkan sengketa.

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini adalah prinsip praduga yang tergugat tetap memiliki tanggung-jawab hingga tergugat bisa memberi pembuktian bahwa tergugat tidak bersalah. Dalam prinsip initergugat memiliki kewajiban untuk memberi bukti, prinsip ini memakai pembuktian terbalik (*omkering van bewijslas*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen memakai *omkering van bewijslas* dan dijelaskan jelas dalam Pasal 19, 22, dan 23. Landasan dasar dari teori pembalikan beban pembuktian ialah seseorang yang digugat diduga memiliki kesalahan sampai orang tersebut dapat memberikan bukti sebaliknya. Jika menggunakan teori ini dalam melindungi konsumen, maka beban kewajiban untuk pembuktikan kesalahan ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Pelaku usaha harus menjelaskan dan memberi

bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja apabila pelaku usaha tidak melakukan kesalahan, maka ada kemungkinan posisi konsumen untuk menggugat kembali oleh pelaku usaha, karena gugatan konsumen kepelaku usaha berakibat negatif pada usahanya.

3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)

Prinsip ini cukup dikenal dan dipakai dalam hukum pengangkutan yang membawa konsumen yang biasanya penyebab kerugian konsumen masuk akal hingga dapat dibenarkan. Contoh prinsip ini adalah terjadi pada hilang atau rusaknya suatu barang pada kabin bagasi penerbangan, dimana penumpang adalah orang yang mengawasi barang bawaan sendiri sehingga tanggung jawab atas hilang atau rusaknya barang bawaan ditanggung oleh penumpang, bukan maskapai.

4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak adalah prinsip yang mengartikan bahwa kerugian konsumen adalah memang merupakan tanggung jawab pelaku usaha tanpa harus dibuktikan. Hal untuk lepas dari tanggung jawab ini bisa yaitu ketika dalam keadaan *force majeure* atau keadaan yang merupakan keadaan yang tidak bisa dilakukan oleh para pihak untuk menghentikan keadaan tersebut sehingga keadaan tersebut merugikan konsumen.

5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip pembatasan tanggung sangat disukai oleh para pelaku usaha karena dalam prinsip ini mereka dapat dengan senang hati mencantumkan klausula baku (ketentuan sepihak) dalam perjanjian yang mereka buat

yang tentunya perjanjian tersebut bisa merugikan konsumen. Tetapi prinsip ini ditentang dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai larangan pencantuman klausula baku.<sup>28</sup>

#### **2.1.4.4 Tujuan Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

---

<sup>28</sup> Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo), hlm.

### **2.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

## **2.2 Tinjauan Konseptual**

Pengiriman barang merupakan salah satu kegiatan yang terdapat 2 (dua) pihak dengan hubungan hukum, yaitu pihak perusahaan pengiriman barang yang bertindak sebagai pihak pelaku usaha/penyedia jasa dan pihak pengguna jasa pengiriman barang. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan 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.

Konsumen dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan 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.

Pengguna jasa pengiriman barang dalam pengiriman barang termasuk ke dalam kategori konsumen, karena menggunakan jasa yang tersedia di masyarakat berupa jasa pengiriman barang untuk suatu kegunaan tertentu, dalam hal ini untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.

Para pihak dalam kegiatan pengiriman barang ini terikat dalam suatu hubungan perdata dalam bentuk perjanjian. Berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang termasuk perjanjian timbal balik dan konsensual. Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak, sedangkan perjanjian konsensual adalah perjanjian yang terjadinya itu baru dalam tahap menimbulkan hak dan kewajiban saja bagi para pihak.<sup>29</sup>

Setiap konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang, kepadanya akan diberikan formulir pengiriman barang yang isinya telah ditentukan terlebih dahulu oleh pihak pengirim dan harus ditaati oleh pengguna jasa pengiriman barang. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian pelayanan jasa pengiriman barang termasuk perjanjian baku. Perjanjian baku merupakan istilah dari *standard contract*, yaitu suatu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir, yang mana perjanjian ini hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya

---

<sup>29</sup> Abdul Kadir Muhammad, 1990, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya), hlm. 203

tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>30</sup> Berdasarkan perjanjian tersebut, maka muncullah hak dan kewajiban. Kewajiban pokok perusahaan pengangkutan barang adalah mengangkut barang serta menerbitkan dokumen angkutan. Sebagai imbalan haknya perusahaan pengangkut barang memperoleh biaya angkutan dari pengirim barang, dalam pengangkutan barang perusahaan jasa pengiriman atau pengangkutan memiliki kewajiban lain, yaitu merawat, menjaga, dan memelihara barang yang diangkut dengan sebaik-baiknya dan menyerahkan barang yang diangkut kepada penerima dengan utuh, lengkap, tidak rusak, atau terlambat. Karena hal-hal tersebut tentunya konsumen dalam hal ini juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, agar seluruh haknya dapat terpenuhi.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Sedangkan perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul.<sup>31</sup> Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen maka lahirilah istilah perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah suatu istilah yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Mariam Darus, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, (Bandung: Binacipta), hlm. 58

<sup>31</sup> Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu), hlm. 2

<sup>32</sup> Janus Sidabalok, *Op cit*, hlm. 1

Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karena menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkan. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
4. Memberikan perlindungan pada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Mengadukan pelanggaran, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang lain.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Husni Syawali & Neni Srilmaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju), hlm. 7