

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM



S K R I P S I

**TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM
PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T
CABANG SENGETI KABUPATEN MUARO JAMBI**

*Disampaikan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari*

Oleh

**INDAH MULYATI
NIM. 1800874201423**

2023

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : INDAH MULYATI
N P M : 1800874201423
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI :
TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM PENGIRIMAN BARANG
KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG SENGETI
KABUPATEN MUARO JAMBI

Telah Disetujui Oleh Kedua Pembimbing Pada Tanggal Yang Tertera Di Bawah Ini
Untuk Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Batanghari Jambi

Menyetujui,
Pembimbing Pertama

(Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.)

Jambi Januari 2023
Menyetujui,
Pembimbing Kedua

(M. Rudi Hartono, S.H., M.H.)

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum/Perdata

(Hj. Maryati, S.H., M.H.)

YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : INDAH MULYATI
N P M : 1800874201423
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI :
TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM PENGIRIMAN
BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG SENGETI
KABUPATEN MUARO JAMBI

Skripsi Ini Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji
Pada Hari Jumat, Tanggal 16 Bulan Desember Tahun 2022 Pukul 09.30 WIB
Di Ruang Ujian Skripsi Anwar Kertapati
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Hj. Maryati, S.H., M.H.	Ketua	
Masriyani, S.H., M.H.	Penguji Utama	
Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.	Penguji Anggota	
M. Rudi Hartono, S.H., M.H.	Penguji Anggota	

Jambi, Januari 2023
Ketua Prodi Ilmu Hukum


(Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.)

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

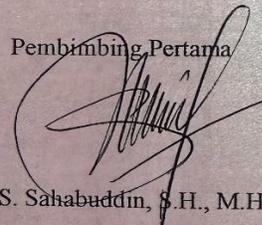
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : INDAH MULYATI
N P M : 1800874201423
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI :
TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM PENGIRIMAN BARANG
KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG SENGETI
KABUPATEN MUARO JAMBI

Telah Berhasil Di Pertahankan Dihadapan Tim Penguji Dalam Sidang Skripsi Pada
Hari Jumat, 16 Desember 2022 Pukul 09:30 Wib Di Ruang Ujian Skripsi Anwar
Kertopati Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

Di Syahkan Oleh:

Pembimbing Pertama


(Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum.)

Pembimbing Kedua



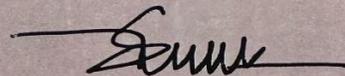
(M. Rudi Hartono, S.H., M.H.)

Ketua Bagian Hukum Perdata



(Hj. Maryati, S.H., M.H.)

Jambi, Januari 2023
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari



(Dr. Muslih, S.H., M.Hum)

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : INDAH MULYATI
N P M : 1800874201423
Program Studi / Strata : Ilmu Hukum / S1
Bagian Kekhususan : Hukum Perdata

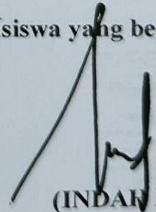
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Januari 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



(INDAH MULYATI)

ABSTRAK

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Pada dasarnya keberadaan PT. J&T merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pengiriman paket dijalankan oleh PT. J&T demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional khususnya di Kota maupun kabupaten, termasuk di Sengeti Kabupaten Muaro Jambi. Masalah yang diangkat adalah Apakah Yang Menjadi Permasalahan antara PT. J&T Cabang Sengeti dengan konsumen di Kabupaten Muaro Jambi. Bagaimanakah tanggung jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi. Tipe penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Empiris*. Pendekatan penelitian ini lebih bersifat *Socio-Legal Research*. Teknik penarikan sampel yang dipergunakan adalah secara *purposive sampling*. Terdapat permasalahan klaim atas pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti itu sendiri seperti permasalahan klaim kerusakan barang yang justru bukan diakibatkan pihak kurir PT. J&T, keterlambatan yang bukan disengaja PT. J&T. Pihak PT. J&T Cabang Sengeti telah melakukan tanggungjawabnya dengan baik hal ini dilihat dari di kembalikan uang konsumen apabila paket hilang, lalu digantikanya kerusakan isi paket rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari Nota, kwitansi, faktur produk dan memberi jaminan uang kembali apabila dalam waktu 7 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen. Saran yang dikemukakan hendaknya pengguna jasa atau konsumen jika mengalami keterlambatan dan kerusakan yang diakibatkan kesalahan pihak PT. J&T. cabang dan pihak kantor PT. J&T, cabang tidak bertanggungjawab dengan permasalahan tersebut, segera melaporkan kepada kantor PT. J&T. pusat guna untuk mendapatkan kepastian dan hak sebagai konsumen.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Jasa Pengiriman, Klaim, Pengiriman Barang, Konsumen, PT. J&T

ABSTRACT

J&T Express is a multinational company headquartered in Jakarta, Indonesia. This company was founded on August 20, 2015. This company is generally engaged in the expedition. Basically the existence of PT. J&T is part of national development, namely accelerating development through the development of inter-regional communication networks. Therefore the implementation of package delivery is carried out by PT. J&T is in the public interest and aims to support national development, especially in cities and districts, including in Sengeti, Muaro Jambi Regency. The issue raised is What is the problem between PT. J&T Sengeti Branch with consumers in Muaro Jambi Regency. What is the responsibility of the delivery service for consumer goods delivery claims at PT. J&T Sengeti Branch, Muaro Jambi Regency. This type of research is more juridical-empirical. This research approach is more Socio-Legal Research. The sampling technique used was purposive sampling. There are problems with claims for shipping consumer goods at PT. The J&T Sengeti Branch itself is like the problem of claims for damage to goods which are actually not caused by the courier PT. J&T, PT. J&T. PT. J&T Sengeti Branch has carried out its responsibilities well, this can be seen from returning consumer money if the package is lost, then replacing the damaged contents of the damaged package with new goods according to the contents of the notes, receipts, product invoices and providing a money back guarantee if within 7 days of the package sure to reach the consumer. The suggestions put forward should be for service users or consumers if they experience delays and damage caused by PT. J&T branches and offices of PT. J&T the branch is not responsible for the problem, immediately report to the office of PT. J&T center for obtaining certainty and rights as a consumer.

Keywords: *Responsibility, Delivery Services, Claims, Delivery of Goods, Consumers, PT. J&T*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya dan kesempatan yang telah Ia berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG SENGETI KABUPATEN MUARO JAMBI**. Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk melengkapi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Batanghari Jambi.

Selama menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menerima masukan, bimbingan dan saran. Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga yang telah memberikan segala kasih sayang dan perhatiannya yang begitu besar terutama kedua orangtua tercinta Ayahanda dan Ibunda saya sehingga saya merasa terdorong untuk menyelesaikan studi agar dapat mencapai cita-cita dan memenuhi harapan. Dan tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Herri, S.E., M.B.A., Pj. Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Bapak Dr. S. Sahabuddin, S.H., M.Hum., Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum sekaligus Pembimbing Pertama Skripsi yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan-masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Maryati, S.H., M.H., Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

5. Bapak M. Rudi Hartono, S.H., M.H., Pembimbing Kedua Skripsi yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan-masukan serta saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Warfian Saputra, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Akademik (P.A) selalu memberi motivasi dan dukungan terhadap penulis.
7. Kedua orang tua ayahanda Alm. H. Azhar Hamin dan Ibunda Hj. Nadiah.
8. Teman seangkatan yang selalu memberi doa dan dukungan serta motivasi terhadap penulis.
9. Bapak dan ibu dosen serta karyawan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhirnya dengan menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini berguna adanya.

Jambi, Januari 2023

PENULIS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	4
C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan	4
D. Kerangka Konseptual	5
E. Landasan Teoritis.....	7
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN	
A. Pengertian Perlindungan Hukum	17
B. Pengertian Konsumen	26
C. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen	30
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB DALAM HUKUM PERDATA	
A. Pengertian Tanggung Jawab	35
B. Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata	38
C. Pembatasan Tanggung Jawab	41
D. Konsep Tanggungjawab, Bentuknya Dan Aspek Aspeknya ..	44

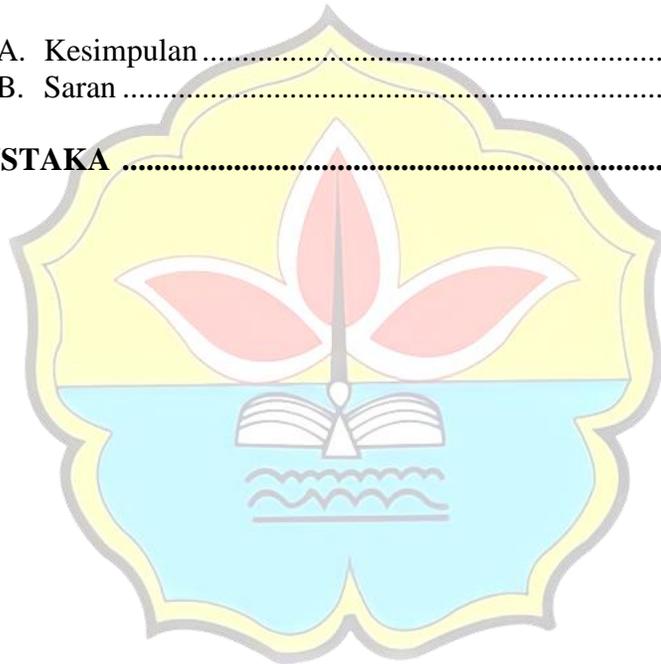
**BAB IV TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM
PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T
CABANG SENGETI KABUPATEN MUARO JAMBI**

- A. Permasalahan Antara PT. J&T Cabang Sengeti Dengan
Konsumen Di Kabupaten Muaro Jambi..... 49
- B. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman
Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti
Kabupaten Muaro Jambi..... 54

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 60
- B. Saran..... 60

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia dalam memenuhi kebutuhan. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang.¹ Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting termasuk J&T Express.

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T dibangun tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. Penyebaran konter J&T di seluruh wilayah Indonesia berbeda dengan jasa kurir lainnya. Jika biasanya, dalam

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hal. 26

satu kecamatan bisa ditemui 1/2 konter dengan sistem franchise, maka perusahaan ini lebih fokus pada satu konter untuk satu kecamatan. J&T Express menggunakan sistem sentralisasi untuk pendistribusian dan penerimaan paket. Sistem ini dikenal dengan nama Drop Point. Fungsi dari Drop Point adalah sebagai penghubung antara penerima paket dengan pengirim paket, sekaligus melakukan pengiriman paket. Dengan sistem satu konter-satu kurir, J&T Exoress pun mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa melalui perantara. Artinya mereka memang berkomitmen langsung menyapa para konsumen dan memberikan rasa aman bagi pengirim dan penerima paket.

Pada dasarnya keberadaan PT. J&T merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pengiriman paket dijalankan oleh PT. J&T demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional khususnya di Kota maupun kabupaten, termasuk di Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

Mengingat J&T bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa J&T karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa J&T akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab J&T khususnya PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi dalam memberikan

pelayanan jasa berupa pengiriman surat dan paket. Disamping mencari keuntungan, PT. J&T Cabang Sengeti juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Disatu sisi walaupun jasa paket barang yang dilakukan PT. J&T Cabang Sengeti sudah mencapai sasaran dan target yang sudah ditetapkan, tetapi dalam realitanya tidak tertutupi kemungkinan masih saja ditemui berbagai permasalahan dalam praktek usahanya.

Dari data waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019, tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 berbagai permasalahan dihadapi oleh PT. J&T Cabang Sengeti dalam jasa paket barang, adapun permasalahan tersebut mencakup seperti adanya 14 konsumen melakukan klaim kerusakan paket barang, 7 (tujuh) surat dan paket terlambat dan 2 (dua) paket barang konsumen hilang. Setelah terjadi klaim tersebut, maka PT. J&T Cabang Sengeti tetap dituntut oleh konsumen untuk memenuhi kewajibannya yaitu mengganti kerugian melalui klaim.

Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan kepercayaan yang telah disepakati antara pihak pengirim/konsumen dengan pihak PT. J&T Cabang Sengeti yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. J&T Cabang Sengeti bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Berdasarkan pemaparan di atas, hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk membahasnya dengan menuangkan ke dalam bentuk penulisan

karya ilmiah Skripsi, dengan judul: **Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.**

B. Permasalahan

Dengan uraian latar belakang di atas dan untuk menghindari kajian yang terlalu luas dan menyimpang dari objek penulisan ini, maka penulis memilih rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Yang Menjadi Permasalahan antara PT. J&T Cabang Sengeti dengan konsumen di Kabupaten Muaro Jambi ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi ?

C. Tujuan Penelitian Dan Penulisan

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memahami Permasalahan antara PT. J&T Cabang Sengeti dengan konsumen di Kabupaten Muaro Jambi.
- a. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

2. Tujuan Penulisan

- a. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari.
- b. Dapat memperluas wawasan penulis, dalam bidang kajian hukum mengenai tanggung jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman

barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

- c. Agar peneliti dapat mengetahui lebih jelas dan di harapkan bahan masukan (input) dalam rangka sumbangan pemikiran (kontribusi) mengenai tanggung jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

D. Kerangka Konseptual

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan susunan konstruksi logika terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut :

1. Tanggungjawab

Tanggung jawab merupakan kewajiban terhadap segala sesuatu, fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.²

2. Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur dalam pengiriman barang tersebut melalui jalur darat, jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan.³

² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2018, hal. 11

³ Usman Latif, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Sebagai Penanggung Jawab Terhadap Keterlambatan, Kerusakan Dan Kehilangan Pengiriman Paket Pos Kilat Khusus*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2008

3. Klaim

Klaim menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tuntutan atas sesuatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.⁴

4. Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen maupun di dalam undang-undang perlindungan konsumen.⁵

5. PT. J&T Cabang Sengeti

PT J&T Express cabang sengeti merupakan Perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. J&T Express adalah perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, mereka menawarkan kelebihan berupa jemput barang. Sehingga para pelanggan tak perlu mendatangi kantor J&T jika ingin mengirimkan barang.⁶

6. Kabupaten Muaro Jambi

Kabupaten Muaro Jambi, Jambi, Indonesia, memiliki luas sekitar 205,38 km² dengan penduduknya berjumlah 410.854 jiwa (Sensus 2018).⁷

⁴ Tim Pustaka Gama, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tanpa Tahun, hal.439

⁵ Janus Sidabalok, *Op Cit*, hal. 37

⁶ <https://alamat.cektarif.com/jnt/daerah/sengeti/> diakses pada tanggal 08 Agustus 2022 Pukul 22.00 WIB

⁷ <http://www.kotajambi.com/> diakses pada tanggal 08 Agustus 2022 Pukul 19.25 WIB

E. Landasan Teoritis

Adapun teori-teori yang digunakan untuk menganalisis masing-masing permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Tanggungjawab Perdata (*Civil Liability*)

Teori tanggung jawab yang digunakan dalam kaitan dengan permasalahan Tanggungjawab hukum secara perdata ini timbul akibat adanya Perikatan atau Kontrak yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena dilakukan dengan kesalahan dalam hukum perdata yang disebut sebagai adanya perbuatan melawan hukum yang didalamnya terdapat unsur kesalahan ini yang menimbulkan adanya pertanggungjawaban perdata atau disebut juga dengan *civil liability*.

Menurut *Hans Kelsen* seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan Situasi tertentu, seseorang dapat dibebani tanggung jawab untuk kesalahan perdata yang dilakukan orang lain, walaupun perbuatan melawan hukum itu bukanlah kesalahannya.⁸

Hal semacam ini dikenal dengan sebagai tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain. Teori tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain tersebut dapat dibagi dalam 3 (tiga) kategori sebagai berikut:

⁸ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada Bandung, 2016, hal. 95

- a. Tanggung jawab atasan
- b. Tanggung jawab pengganti yang bukan dari atasan orang-orang dalam tanggungannya
- c. Tanggung jawab pengganti dari barang-barang yang berada di bawah tanggungannya.⁹

Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability based on fault*)

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum perdata khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdota. Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain. Perkara yang perlu dijelaskan dalam prinsip ini adalah defenisi tentang subjek pelaku kesalahan yang dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability* mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang atau karyawan yang dibawah pengawasannya. *Corporate liability* memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Menurut doktrin ini, lembaga yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga yang diperkerjakannya. Persoalan semacam ini tidaklah

⁹ *Ibid*, hal. 96-97

sederhana, karena dalam praktek belum tentu setiap pengangkut bersedia akan mengakui kesalahannya. Jika demikian, maka pihak penumpang, pengirim atau penerima barang atau pihak ketiga tidak boleh bertindak sepihak dan harus dapat membuktikan bahwa kerugian terjadi karena kesalahan pengangkut. Pembuktian tersebut dilakukan di Pengadilan untuk diputus oleh hakim.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Apabila pihak tergugat tidak dapat membuktikan kesalahan pengangkut, maka ganti rugi tidak akan diberikan. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan dikenal 4 (empat) variasi:

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian
- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan penumpang atau kualitas barang yang tidak baik.
- e. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption nonliability principle*).¹⁰

¹⁰ E Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hal. 37

2. **Perlindungan Konsumen** (*Consumer Protection*)

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.¹¹ Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan dimuka, adalah “keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”¹²

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.¹³ Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada

¹¹ Mochtar Kusumaatmadja, *Asas Dan Perlindungan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hal. 34

¹² *Ibid*, hal. 35

¹³ *Ibid*, hal. 36

pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

3. **Teori Kendala** (*Constraint Theory*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran.¹⁴ Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya, kendala adalah menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran; rintangan, halangan.¹⁵ Menurut W.J.S. Poerwadarminta dalam bukunya Kamus Umum Bahasa Indonesia edisi ketiga kendala adalah halangan; rintangan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional dalam bukunya Kamus Umum Bahasa.¹⁶

4. **Teori Upaya** (*Effort Theory*)

Menurut Wina Sanjaya, “Upaya adalah segala aktivitas untuk meningkatkan kemampuan yang telah dimiliki maupun meningkatkan kemampuan baru, baik kemampuan dalam aspek pengetahuan, sikap maupun keterampilan.¹⁷ Pemahaman upaya menurut Sadiman adalah “suatu kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang

¹⁴ Tim Pustaka Gama, *Op Cit*, hal. 667

¹⁵ Abdillah, Pius dan Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Arloka, Surabaya, 2009, hal.329

¹⁶ Poerwadarminta W.J.S., *Kamus Besar Umum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2006, hal.563

¹⁷ Sanjaya, Wina, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode Dan Prosedur*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hal. 53

pernah diterimanya.”¹⁸ Pemahaman upaya yang dikemukakan oleh *Benjamin S. Bloom* “adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Seorang pesertadidik dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata-kata sendiri.”

F. Metode Penelitian

Agar penulisan skripsi ini dapat memiliki kualitas yang diinginkan secara objektif dan ilmiah, maka digunakanlah metode penelitian yang baku, logis dan sistematis, yaitu:

1. Tipe Penelitian

Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka tipe penelitian ini lebih bersifat *Yuridis Empiris* suatu penelitian dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh terhadap fakta fakta hukum yang terjadi dilapangan¹⁹ yaitu melihat Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

¹⁸ Arif S. Sadiman, *Media Pendidikan: Pengertian, Pengembangan Dan Pemanfaatannya*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2012, hal. 133

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2015, hal.10

2. Pendekatan Penelitian

Mengingat penelitian ini lebih memfokuskan pada pencaharian data Primer, sedangkan data Sekunder lebih bersifat menunjang, maka pendekatan penelitian ini lebih bersifat *Socio-Legal Research*.²⁰ Dengan melakukan pendekatan terhadap masalah dengan menelaah dan menganalisis tentang prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian sejauh mana peraturan perundang-undangan yang berlaku tersebut diterapkan dalam Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

3. Sumber Data

Sumber data dalam skripsi ini, diperoleh melalui :

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Sebagai tindak lanjut dari penelitian kepustakaan di atas, maka dilakukan juga penelitian lapangan, untuk mendapatkan data primer yang berguna dalam mendeskripsikan masalah dalam pembahasan Skripsi ini.

b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku karangan para ilmuwan, ahli dan sarjana, juga terhadap peraturan perundang-undangan yang ada relevansinya dengan pokok bahasan skripsi. Hasil dari mempelajari buku-buku dan lainnya itu diambil intisarinya sebagai data sekunder, yang berguna dalam merumuskan dan menyusun kerangka teori skripsi ini.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017, hal. 72

4. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data primer di lapangan, digunakan alat pengumpul data, yaitu :

- a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan kepada objek yang diteliti, dengan melakukan pencatatan segala gejala atau kejadian-kejadian yang diamati.
- b. Interview, dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dimana terlebih dahulu dipersiapkan pedoman pertanyaan yang diajukan kepada responden Kantor J&T Cabang Sengeti.
- c. Studi dokumen, yaitu dengan mengambil data-data yang sudah diolah dan disusun secara sistematis di Kantor J&T Cabang Sengeti.

5. Tehnik Penarikan Sampel

Tehnik penarikan sampel yang dipergunakan adalah secara *purposive sampling*, yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan menentukan kriterianya terlebih dahulu. Kriteria dimaksud berdasarkan pertimbangan bahwa sumber sumber data yang di dapat berkaitan dengan materi yang diteliti, adalah :

- a. Kepala Cabang (Kacab) Kantor J&T Cabang Sengeti.
- b. 2 (dua) Orang Konsumen Kantor J&T Cabang Sengeti.

6. Analisa Data

Data-data primer yang diperoleh hasil penelitian lapangan, kemudian dikumpulkan, disusun, diolah, dan diklasifikasikan kedalam bagian-bagian tertentu, untuk seterusnya dianalisis. Dalam analisis data digunakan metode

kualitatif, dengan menggambarkan deskripsi masalah yang diteliti dalam bentuk uraian kalimat-kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategorisasi seperti tergambar dalam Bab IV pembahasan Skripsi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah didalam pembahasan, skripsi ini ditulis kedalam 5 (lima) bab dan tiap-tiap bab dirinci lagi kedalam sub-sub bab dan sub-sub bab dibagi lagi dalam bagian-bagian terkecil sesuai dengan keperluan. Dengan sistematika penulisan terdiri dari :

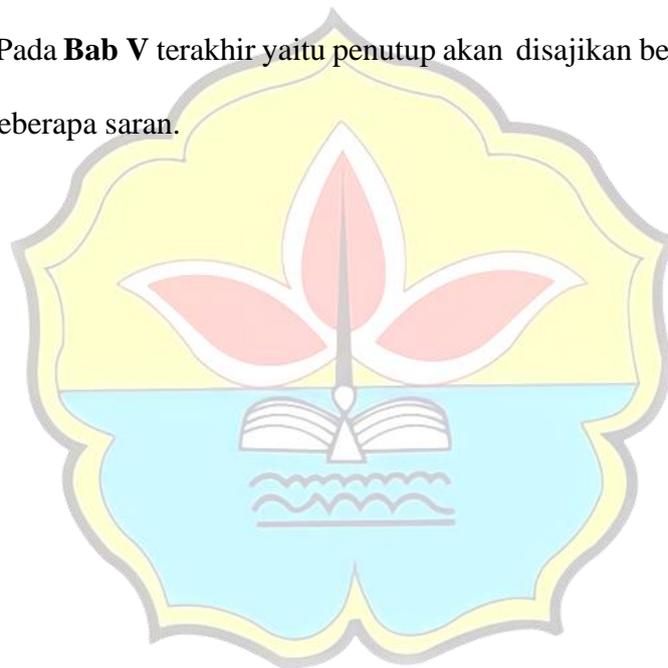
Bab I sebagai bab Pendahuluan akan disajikan beberapa persoalan yang lebih baku diantaranya yaitu tentang sub bab latar belakang, sub bab permasalahan, sub bab tujuan penelitian dan penulisan, sub bab kerangka konseptual, sub bab landasan teoritis, sub bab metode penelitian dan ditutup dengan sub bab sistematika penulisan. Pembahasan dalam bab Pertama ini dimaksudkan sebagai pengantar dan atau pedoman dasar untuk pembahasan bab-bab berikut.

Selanjutnya **Bab II** disajikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Umumnya yang terdiri dari sub-sub bab yaitu pengertian perlindungan hukum, pengertian konsumen, aspek hukum perlindungan konsumen.

Kemudian **Bab III** Disajikan Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab yang terdiri dari sub-sub bab yaitu, pengertian tanggung jawab, tanggung jawab dalam hukum perdata, dan pembatasan tanggung jawab.

Pada **Bab IV** akan disajikan kerangka hasil penelitian yang terkait dengan Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi antara lain yaitu Permasalahan antara PT. J&T Cabang Sengeti dengan konsumen di Kabupaten Muaro Jambi, Tanggung Jawab jasa pengiriman atas klaim pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

Pada **Bab V** terakhir yaitu penutup akan disajikan beberapa kesimpulan dan beberapa saran.



BAB II

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak hak asasi yang ada sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak-hak Asasi Manusia. Perlindungan Hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.²¹

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Perlindungan hukum berkorelasi secara signifikan dengan kepastian hukum, artinya sesuatu dirasakan adanya perlindungan apabila ada kepastian tentang norma hukumnya dan kepastian bahwa norma hukum tersebut dapat ditegakkan.²²

Hal ini sesuai dengan asas perlindungan hukum yang menghendaki adanya keseimbangan, keserasian, dan keselarasan antara para pihak yang berhubungan. Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari

²¹ Mochtar Kusuma Atmadja dan Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni Bandung, 2010, hal. 103

²² *Ibid*, hal. 104

perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Beberapa ahli hukum banyak juga yang mengeluarkan pendapat mengenai definisi dari perlindungan hukum itu sendiri, diantaranya:²³

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan 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.
2. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
3. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²⁴

²³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2012, hal. 57

²⁴ *Ibid*, hal. 58

4. Menurut Mukti, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.²⁵

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan peraturan hukum. Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.²⁶

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Perlindungan hukum dapat disimpulkan yaitu suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum bertujuan

²⁵ A Fadjar, Mukti, *Perlindungan Hukum*, Bagus Media Puslitbang, Malang, 2015, hal. 16

²⁶ Philipus M. Hadjon, *Op Cit*, hal. 64

untuk mengusahakan keadilan, pengamanan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.²⁷

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Aspek dominan dalam konsep barat tentang hak asasi manusia adalah “menekankan eksistensi hak dan kebebasan yang melekat pada kodrat manusia dan statusnya sebagai individu, hak tersebut berada di atas negara dan di atas semua organisasi politik dan bersifat mutlak sehingga tidak dapat diganggu gugat”.²⁸ Karena konsep ini, maka sering kali dilontarkan kritik bahwa “konsep Barat tentang hak-hak asasi manusia adalah konsep yang individualistik. Kemudian dengan masuknya hak-hak sosial dan hak-hak ekonomi serta hak kultural, terdapat kecenderungan mulai melunturnya sifat individualistik dari konsep Barat”.²⁹

Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan “*Rule Of The Law*”. Dengan menggunakan konsepsi Barat

²⁷ *Ibid*, hal. 65

²⁸ *Ibid*, hal. 66

²⁹ *Ibid*, hal. 67

sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.³⁰ Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.³¹

Menurut *Muchsin*, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:³²

1. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
2. Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman

³⁰ Mochtar Kusumaatmaja, *Op Cit*, hal. 111

³¹ *Ibid*, hal. 112

³² Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2013, hal. 104

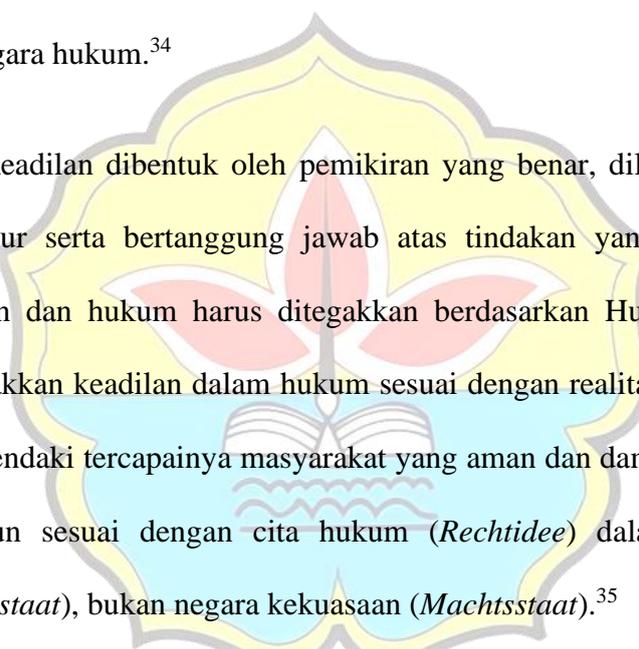
tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada 2 (dua) macam, yaitu :³³

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
2. Sarana Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya

³³ Philipus M. Hadjon, *Op Cit*, hal. 141

konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.³⁴



Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*).³⁵

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 (empat) unsur :

- a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)
- b. Kemanfaat hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c. Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)
- d. Jaminan hukum (*Doelmatigkeit*).³⁶

³⁴ *Ibid*, hal. 142

³⁵ *Ibid*, hal. 143

³⁶ *Ibid*, hal. 144

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam arti tidak menimbulkan keragua-raguan (multi tafsir) dan logis dalam arti ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontestasinorma, reduksi norma, atau distorsi norma.³⁷

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan peraturan hukum. Secara Konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila.³⁸

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Perlindungan hukum dapat disimpulkan yaitu suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum bertujuan

³⁷ *Ibid*, hal. 210

³⁸ Philipus M. Hadjon, *Op Cit*, hal. 64

untuk mengusahakan keadilan, pengamanan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.³⁹

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Aspek dominan dalam konsep barat tentang hak asasi manusia adalah “menekankan eksistensi hak dan kebebasan yang melekat pada kodrat manusia dan statusnya sebagai individu, hak tersebut berada di atas negara dan di atas semua organisasi politik dan bersifat mutlak sehingga tidak dapat diganggu gugat”.⁴⁰ Karena konsep ini, maka sering kali dilontarkan kritik bahwa “konsep Barat tentang hak-hak asasi manusia adalah konsep yang individualistik. Kemudian dengan masuknya hak-hak sosial dan hak-hak ekonomi serta hak kultural, terdapat kecenderungan mulai melunturnya sifat individualistik dari konsep Barat”.⁴¹

Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan “*Rule Of The Law*”. Dengan menggunakan konsepsi Barat

³⁹ *Ibid*, hal. 65

⁴⁰ *Ibid*, hal. 66

⁴¹ *Ibid*, hal. 67

sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.⁴² Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.⁴³

B. Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen maupun di dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,

⁴² Mochtar Kusumaatmaja, *Op Cit*, hal. 111

⁴³ *Ibid*, hal. 112

orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴⁴

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kemukakan unsur-unsur definisi konsumen, yaitu sebagai berikut .⁴⁵

- a. Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna luas dari pada badan hukum.
- b. Pemakai Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.
- c. Barang dan/atau Jasa Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk

⁴⁴ Gunawan Widjaja Dan Ahmad Yani, *Op Cit*, hal.82

⁴⁵ *Ibid*, hal. 83

diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

- d. Yang tersedia dalam Masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus bersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarga-nya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di pertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Hukum konsumen mempunyai skala lebih luas dalam aspek hukumnya yang terkandung di dalamnya, salah satunya bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya. Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
- b. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.⁴⁶

Sedangkan menurut pendapat A. *Abdurahman* menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.”⁴⁷ Hubungan antar konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi. Kegiatan usaha pelaku usaha tidak berkembang tanpa ada konsumen dan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi jika tidak ada kegiatan usaha dari pelaku usaha. Konsep kunci hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, produksi tidak akan ada artinya jika tidak ada yang mengkonsumsinya dan sebaliknya produk barang dan/atau jasa yang terbukti aman dan memuaskan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha. Akibat dari rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen atas hak-hak yang seharusnya didapatkan dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai lahan transaksi yang tidak beriktikad baik serta melupakan kewajiban dan tanggung jawabnya. Hal

⁴⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hal. 29

⁴⁷ *Ibid*, hal. 30

tersebut membuat hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sering menimbulkan permasalahan. Permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha menempatkan konsumen pada posisi yang lemah.

C. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen

Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa pengertian dari Hukum 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.⁴⁸ Az. Nasution mendefinisikan Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁴⁹

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

⁴⁸ Mochtar Kusumaatmadja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 2010, hal. 04

⁴⁹ Az Nasution, *Op Cit*, hal. 22

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan; dan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.⁵⁰

Adapun asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang Republik Indonesia 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

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 Indonesia 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 materil maupun spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

⁵⁰ *Ibid*, hal. 8

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.

Selain itu Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan 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.

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen adalah:

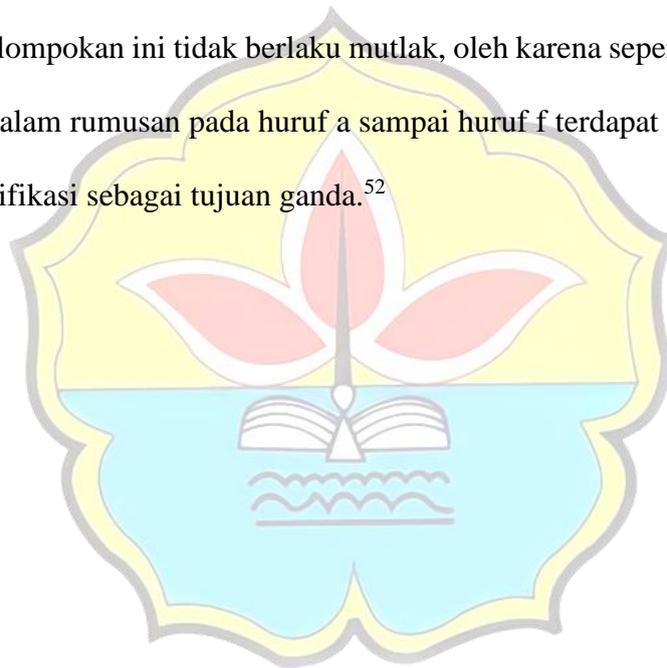
1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen;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

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan suatu pembangunan nasional yang sebagaimana telah disebutkan di dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal itu juga tampak dari peraturan Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tujuan khusus Perlindungan Konsumen, sekaligus membedahkan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan di dalam Pasal 2.⁵¹

⁵¹ Achmad Ali dan Wiwie Heryanie, *Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012, hal. 170

Keenam tujuan khusus Perlindungan Konsumen yang sudah disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat di dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara dengan tujuan untuk memberikan kemanfaatan terdapat di dalam rumusan huruf a dan huruf b, termasuk huruf c, dan d, serta huruf f. Tujuan khusus yang diarahkan ke dalam tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.⁵²



⁵² *Ibid*, hal. 171

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB DALAM HUKUM PERDATA

A. Pengertian Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. definisi tanggung jawab secara harafiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab.⁵³

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility* dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* biasanya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. Disamping itu *accountability* dapat diartikan sebagai kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan. Tanggung jawab dalam

⁵³ Mahrus Ali, *Dasar-Dasar Tanggung Jawab*, Sinagrafika, Jakarta, 2011, hal.13

arti responsibility juga dapat diartikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *liability* dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggungjawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.⁵⁴

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kewajiban terhadap segala sesuatunya; fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.⁵⁵ Pada hakikatnya hanya masing-masing individu yang dapat bertanggungjawab. Hanya mereka yang memikul akibat dari perbuatan mereka. Oleh karenanya, istilah tanggung jawab pribadi atau tanggungjawab sendiri sebenarnya “mubadzir”. Suatu masyarakat yang tidak mengakui bahwa setiap individu mempunyai nilainya sendiri yang berhak diikutinya tidak mampu menghargai martabat individu tersebut dan tidak mampu mengenali hakikat kebebasan. Menurut *George Bernard Shaw* Orang yang dapat bertanggungjawab terhadap tindakannya dan mempertanggungjawabkan perbuatannya hanyalah orang yang mengambil

⁵⁴ K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal. 217

⁵⁵ Tim Pustaka Gama, *Op Cit*, hal.739

keputusan dan bertindak tanpa tekanan dari pihak manapun atau secara bebas dan Menurut Carl Horber Orang yang terlibat dalam organisasi-organisasi seperti ini adalah mereka yang melaksanakan tanggungjawab pribadi untuk diri sendiri dan orang lain. Semboyan umum semua birokrat adalah perlindungan sebagai ganti tanggung jawab, Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.⁵⁶ Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :⁵⁷

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada

⁵⁶ Mahrus Ali, *Op Cit*, hal. 57

⁵⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2014, hal.95

perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.⁵⁸

B. Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan. Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk member pertanggungjawabannya.⁵⁹

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan

⁵⁸ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2014, hal.95

⁵⁹ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hal 48

lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.⁶⁰

Dalam hukum perdata tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Kitab Undang-Undang Hukum perdata (KUHPperdata) membagi masalah pertanggung jawaban terhadap perbuatan melawan hukum menjadi 2 (dua) golongan yaitu tanggung jawab langsung, hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata. Dengan adanya interpretasi yang luas sejak tahun 1919 (*Arest Lindenbaun vs Cohen*) dari Pasal 1365 KUHPperdata ini, maka banyak hal-hal yang dulunya tidak dapat dituntut atau dikenakan sanksi atau hukuman, kini terhadap pelaku dapat dimintakan pertanggung jawaban untuk membayar ganti rugi.

Kemudian Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan

⁶⁰ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hal. 105

pertanggungjawaban kerugian karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) atau pertanggungjawaban atas kerugian karena wanprestasi. Pertanggungjawaban atas kerugian akibat perbuatan melawan hukum menurut Pasal 1365 KUHPdt diartikan sebagai suatu perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena kesalahannya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Suatu perbuatan dikatakan melawan hukum apabila memenuhi empat unsur berikut ini, yaitu Perbuatan itu harus melawan hukum (*onrechtmatig*). Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian. Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kausal.

Menurut Abdulkadir Muhammad, tanggung jawab dalam perbuatan melawan hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu: Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.⁶¹ Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*). Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya

⁶¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2014, hal.96

baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

C. Pembatasan Tanggung Jawab

Pembatasan tanggung jawab atau sering juga disebut dengan *Limitation Of Liability* merupakan bentuk pengecualian tanggung jawab. Pengecualian tanggung jawab dalam bentuk membatasi tanggung jawab kreditur terhadap kerugian yang dialami oleh debitur akibat kesalahan debitur itu sendiri dapat dibenarkan, contohnya "garansi tidak berlaku apabila terjadi kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian pemakai". Pembatasan tanggung jawab yang seperti ini sesuai dengan salah satu prinsip tanggung jawab yaitu tanggung jawab berdasarkan atas unsur kesalahan (*Liability Based On Fault*), yang mana seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya berdasarkan unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan terdapat dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUH Perdata.⁶²

Pengecualian tanggung jawab untuk menghindari tanggung jawab terhadap tuntutan ganti rugi dari debitur dalam bentuk pembatasan tanggung jawab merupakan perbuatan melanggar Undang-Undang, contohnya dalam perjanjian pengiriman barang "ganti rugi hanya terhadap kehilangan barang tidak termasuk kerusakan", perjanjian jual-beli "Garansi berlaku selama 1 tahun tidak termasuk baterai dan *charger*" dan lain-lain. Kreditur dengan

⁶² Mahrus Ali, *Op Cit*, hal. 24

membatasi tanggung jawab untuk menghindari kewajibannya telah merampas hak-hak daripada sidebitur dan telah menyalahgunakan keadaan lemah atau ketidakberdayaan sidebitur.

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi hukum, yakni: Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1243 KUHPdt). Apabila perikatan itu timbal balik, kreditur dapat menuntut pemutusan/pembatalan perikatan melalui hakim (Pasal 1266 KUHPdt). Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (Pasal 1237 Ayat 2 KUHPdt).

Debitur diwajibkan memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, Dengan demikian hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. Perkataan kontrak, lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, memang perikatan itu paling banyak diterbitkan oleh suatu perjanjian, tetapi sebagaimana sudah dikatakan tadi, ada juga sumber-sumber lain yang melahirkan perikatan. Sumber-sumber lain ini tercakup dengan nama undang-

undang. Jadi ada perikatan yang lahir dari "perjanjian" dan ada perikatan yang lahir dari "undang-undang".⁶³

Dari apa yang diterangkan disitu dapat dilihat bahwa perikatan adalah suatu pengertian abstrak, sedangkan perjanjian adalah suatu hal yang konkrit atau suatu peristiwa. Kita tidak dapat melihat dengan mata kepala kita suatu perikatan. Kita hanya dapat membayangkannya dalam alam pikiran kita, tetapi kita dapat melihat atau membaca suatu perjanjian ataupun mendengarkan perkataan-perkataannya.

Perikatan yang lahir dari perjanjian, memang dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat suatu perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang diadakan oleh undang-undang diluar kemauan para pihak yang bersangkutan. Apabila dua orang mengadakan suatu perjanjian, maka mereka bermaksud supaya antara mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sungguh-sungguh mereka itu terikat satu sama lain, karena janji yang telah mereka berikan. Tali perikatan ini barulah putus kalau janji itu sudah dipenuhi.

Suatu perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu Apabila di masing-masing pihak hanya ada satu orang, sedangkan sesuatu yang dapat dituntut hanya berupa satu hal, dan penuntutan ini dapat dilakukan seketika,

⁶³ Prof. Purwahid Patrik, *Definisi Perjanjian*, Bina Aksara, Jakarta. 2008, hal.42

maka perikatan ini merupakan bentuk yang paling sederhana. Perikatan dalam bentuk yang paling sederhana ini dinamakan perikatan bersahaja atau perikatan murni.

D. Konsep Tanggungjawab, Bentuknya Dan Aspek Aspeknya

Secara konsep tanggungjawab secara perdata ini timbul akibat adanya Perikatan atau Kontrak yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena dilakukan dengan kesalahan dalam hukum perdata yang disebut sebagai adanya PMH (Perbuatan Melawan Hukum) yang didalamnya terdapat unsur kesalahan ini yang menimbulkan adanya pertanggungjawaban perdata atau disebut juga dengan civil liability. Berikut adalah konsep munculnya tanggung jawab :

1. Perikatan merupakan awal mula timbulnya suatu pertanggungjawaban. Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan sumber perikatan adalah perjanjian dan Undang-Undang. Perikatan adalah suatu hubungan hukum dalam hal hukum kekayaan di mana satu pihak berhak menuntut suatu prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi. Sedangkan perjanjian menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Definisi ini mendapat kritik dari Prof. R. Subekti, karena hanya meliputi perjanjian sepihak padahal perjanjian pada umumnya bersifat timbal balik, seperti perjanjian jual beli, perjanjian sewa menyewa, perjanjian tukar menukar dan sebagainya. Sedangkan perikatan yang lahir

dari Undang-Undang terdiri atas perikatan yang lahir dari Undang-Undang saja dan perikatan yang lahir dari Undang-Undang yang berhubungan dengan perbuatan manusia. Perikatan yang lahir dari Undang-Undang yang berhubungan dengan perbuatan manusia dapat dibagi atas perikatan yang halal dan perikatan yang tidak halal, yaitu perbuatan melawan hukum.

2. Jika perikatan tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka disebut dengan wanprestasi, wanprestasi itu sendiri adalah ingkar janji atau tidak menepati janji. Menurut Abdul R Saliman (Saliman : 2004, hal. 15), wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian atau perikatan yang dibuat antara kreditur dan debitur.

Bentuknya Dan Aspek Tanggungjawab

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain. onsep

pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa. Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan terhadap individu yang diwajibkan “pelaku pelanggaran” namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Individu yang dikenai sanksi dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.

Kemudian mengenai aspek Tanggungjawab Dalam hukum perdata, merupakan seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepatutan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang

bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban. Di dalam hukum perdata, pada dasarnya bentuk sanksi hukumnya berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi. Pertanggungjawaban di hukum perdata merupakan pertanggungjawaban hukum yang didasari oleh adanya hubungan keperdataan para pihak.

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, sehingga bertanggung jawab merupakan berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, atau menanggung segala sesuatunya sebagai kesadaran dan kewajibannya akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja karena adanya kesadaran atas segala perbuatan dan akibatnya atas kepentingan pihak lain.⁶⁴ Tanggung jawab timbul karena manusia hidup bermasyarakat dan hidup dalam lingkungan alam yang mengharuskan untuk tidak berbuat semaunya agar terciptanya suatu keselarasan, keseimbangan, keserasian antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia dan manusia dengan alam.

Tanggung jawab bersifat kodrati, sifat yang telah menjadi bagian atau telah mendasar dalam diri atau kehidupan manusia. Setiap individu memiliki sifat ini. Ia akan selalu ada dalam diri manusia karena pada dasarnya setiap insan tidak bisa melepaskan diri dari kehidupan sekitar yang menuntut

⁶⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2010, hal. 59.

kepedulian dan tanggung jawab. Inilah yang menyebabkan frekwensi tanggung jawab masing-masing individu berbeda. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan (pasal 1365 KUH Perdata), dimana ada empat unsur pokok yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita.

Maka secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.

BAB IV
TANGGUNG JAWAB JASA PENGIRIMAN ATAS KLAIM
PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. J&T CABANG
SENGETI KABUPATEN MUARO JAMBI

A. Permasalahan Antara PT. J&T Cabang Sengeti Dengan Konsumen Di Kabupaten Muaro Jambi

PT. J&T merupakan sebuah perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun PT. J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. Penyebaran konter PT. J&T di seluruh wilayah Indonesia berbeda dengan jasa kurir lainnya. Jika biasanya, dalam satu kecamatan bisa ditemui 1/2 konter dengan sistem franchise, maka perusahaan ini lebih fokus pada satu konter untuk satu kecamatan.

Pada dasarnya keberadaan PT. J&T merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pengiriman paket dijalankan oleh PT. J&T demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional khususnya di Kota maupun kabupaten, termasuk di Sengeti Kabupaten Muaro Jambi.

Adapun dokumentasi lokasi PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi dapat di lihat seperti di gambar berikut:

Gambar I
Dokumentasi PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi



Mengingat PT. J&T bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa PT. J&T karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa PT. J&T akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab PT. J&T khususnya PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman surat dan paket. Disamping mencari keuntungan, PT. J&T Cabang Sengeti juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan. Disatu sisi walaupun jasa paket barang yang dilakukan PT. J&T Cabang Sengeti sudah mencapai sasaran dan target yang sudah ditetapkan, tetapi dalam realitanya tidak tertutupi kemungkinan masih saja ditemui berbagai permasalahan dalam praktek usahanya.

Menurut Bapak *Andri* selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor PT. J&T Cabang Sengeti mengatakan : “Memang dalam memberikan layanan kepada

konsumen J&T Cabang Sengeti tidak selamanya berjalan lancar, masih saja ditemui berbagai permasalahan dalam prakteknya. Dalam waktu 3 tahun terakhir yaitu yaitu tahun 2019, tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 berbagai permasalahan dihadapi oleh J&T Cabang Sengeti dalam jasa pengiriman paket barang”.⁶⁵

Adapun permasalahan yang di hadapi pihak PT. J&T cabang Sengeti dalam waktu 3 tahun terakhir seperti yang telah di uraikan di atas dapat diketahui melalui tabel berikut :

Tabel I
Permasalahan Yang Di Hadapi Pihak PT. J&T Cabang Sengeti
Dalam Waktu 3 Terakhir Yaitu Tahun 2019 Sampai Tahun 2021

Nomor	Jenis Pemasalahan	Jumlah
1.	Kerusakan Isi Paket	14
2.	Keterlambatan Kiriman Paket	7
3.	Kehilangan Paket Kiriman	2
Jumlah Permasalahan		23

Sumber Data : PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi

Dari data waktu 3 tahun terakhir yaitu tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 berbagai permasalahan dihadapi oleh PT. J&T Cabang Sengeti dalam jasa paket barang, adapun permasalahan tersebut mencakup seperti adanya 14 konsumen melakukan klaim kerusakan paket barang, 7 (tujuh) surat dan paket terlambat dan 2 (dua) paket barang konsumen hilang. Setelah terjadi klaim tersebut, maka PT. J&T Cabang Sengeti tetap dituntut oleh konsumen untuk memenuhi kewajibanya yaitu mengganti kerugian melalui klaim.

⁶⁵ Wawancara Bapak *Andri* Selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor PT. J&T Cabang Sengeti. Pada Senin, 08 Agustus 2022 Pukul 10.00 WIB

Begitu pula dengan PT. J&T Cabang Sengeti apabila terjadi masalah sekecil apapun, pihak PT. J&T Cabang Sengeti haruslah bertanggung jawab untuk kepuasan konsumen. Akan tetapi terkait tanggungjawab yang sudah dilakukan oleh PT. J&T Cabang Sengeti, tentunya terdapat **permasalahan** klaim atas pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti itu sendiri seperti kendala klaim kerusakan barang yang bukan diakibatkan pihak kurir PT. J&T, keterlambatan yang bukan disengaja PT. J&T.

Menurut Bapak *Deny Akbar* selaku pihak kurir PT. J&T Cabang Sengeti mengatakan : “Seharusnya pihak konsumen jangan sepenuhnya menyalahkan kurir. penyebab rusaknya isi paket bukan sepenuhnya kesalahan seorang kurir, terkadang paket tersebut memang sudah ada yang rusak saat masuk melalui truk pengirim dan kurir hanya di tugaskan mengantar paket yang sudah di *Packing* oleh pihak gudang, artinya pihak gudanglah seharusnya lebih bertanggungjawab atas rusaknya barang tersebut, sedangkan mengenai keterlambatan kiriman paket terkadang kondisi di jalan tidak dapat di prediksi seperti terjadinya kerusakan kendaraan di jalan, adanya razia gabungan pemeriksaan kendaraan, bahkan tidak jarang adanya kecelakaan di jalan yang membuat perjalanan menjadi terganggu, hal itulah menjadi faktor mengapa terjadinya keterlambatan masuknya barang, lalu untuk kehilangan paket barang konsumen biasanya itu terjadi akibat menumpuknya barang di gudang namun paket tersebut pasti ditemukan”.⁶⁶

⁶⁶ Wawancara Bapak *Deny Akbar* selaku pihak kurir PT. J&T Cabang Sengeti. Pada Senin, 08 Agustus 2022 Pukul 11.00 WIB

Selanjutnya menurut Bapak *Dahlan* selaku kurir ke dua PT. J&T Cabang Sengeti menjelaskan : “Meskipun permasalahan yang kami hadapi di lapangan mengenai klaim oleh konsumen atas terjadinya kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman paket dan kehilangan paket, sebagai wujud Tanggungjawab kami tetap mencatat dan melaporkan permasalahan tersebut ke pada atasan yaitu pihak kepala cabang Kantor PT. J&T Cabang Sengeti yang mempunyai kewenangan atas kendala komplin dan klaim tersebut”.⁶⁷

Berdasarkan hal tersebut **penulis menilai** adanya permasalahan yang mencakup konsumen melakukan klaim kerusakan paket barang, surat dan paket terlambat dan paket barang konsumen hilang. Setelah terjadi klaim tersebut, maka PT. J&T Cabang Sengeti tetap dituntut oleh konsumen untuk memenuhi kewajibanya yaitu mengganti kerugian melalui klaim

Dari adanya kendala tersebut jelas konsumen sangat potensial untuk dirugikan. Pengertian konsumen itu sendiri 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 (Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999). Konsumen secara mendasar jelas membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal. Perlindungan itu dapat kita temukan dalam hukum perlindungan konsumen, karena sifatnya yang internasional sehingga semua orang mempunyai kepentingan yang sama.

⁶⁷ Wawancara Bapak *Dahlan* selaku kurir ke dua PT. J&T Cabang Sengeti. Pada Senin, 08 Agustus 2022 Pukul 12.00 WIB

Mengingat kedudukan konsumen yang relatif lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen yang bisa diartikan relatif lebih kuat.

B. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Atas Klaim Pengiriman Barang Konsumen Pada PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten Muaro Jambi

Setiap usaha tentunya tidak pernah terlepas dengan adanya risiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Demi memberikan perlindungan dengan adanya risiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggungjawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum Berkewajiban menanggung, memikul tanggungjawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberika pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. Bertanggung jawab menurut *Hans Kelsen* secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan Situasi tertentu, seseorang dapat dibebani tanggung jawab untuk kesalahan perdata yang dilakukan orang lain, walaupun perbuatan melawan hukum itu bukanlah kesalahannya. Hal semacam ini dikenal dengan sebagai tanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain, begitu pula dengan tanggung jawab suatu perusahaan terhadap konsumen.

Wujud tanggung jawab yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan kepercayaan yang telah disepakati antara pihak pengirim/konsumen dengan

pihak PT. J&T Cabang Sengeti yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. J&T Cabang Sengeti bersedia untuk memenuhi kewajiban dengan mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Selanjutnya menurut Bapak *Andri* selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor J&T Cabang Sengeti mengatakan : “Kami tetap bertanggungjawab apabila adanya klaim konsumen atas terjadinya kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman paket dan kehilangan paket, seperti contoh kami akan mengganti dalam bentuk uang apabila konsumen meminta uang di kembalikan apabila paket hilang akibat kelalaian kami, kemudian untuk kerusakan isi paket juga akan kami ganti barang yang rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari Nota, kwitansi, faktur produk tersebut. Selanjutnya mengenai keterlambatan kiriman paket pihak J&T Cabang Sengeti memberi jaminan ke konsumen apabila dalam waktu 7 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen”.⁶⁸

Berdasarkan hal tersebut **penulis menilai** bahwa pihak J&T Cabang Sengeti telah melakukan upaya tanggungjawabnya dengan baik hal ini dilihat dari di kembalikan uang konsumen apabila paket hilang, lalu digantikannya kerusakan isi paket rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari Nota, kwitansi, faktur produk dan memberi jaminan uang kembali apabila dalam

⁶⁸ Wawancara Bapak *Andri* selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor PT. J&T Cabang Sengeti. Pada Senin, 08 Agustus 2022 Pukul 10.00 WIB

waktu 7 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen. Konsumen secara mendasar jelas membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal. Perlindungan itu dapat kita temukan dalam hukum perlindungan konsumen, karena sifatnya yang internasional sehingga semua orang mempunyai kepentingan yang sama. Mengingat kedudukan konsumen yang relatif lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan produsen yang bisa diartikan relatif lebih kuat.

Kemudian Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Yahya Harahap, ganti rugi ialah “kerugian nyata” atau “*fietelijke nadeel*” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi kerugian nyata ini ditentukan oleh suatu perbandingan keadaan yang tidak dilakukan oleh suatu pihak. Lebih lanjut dibahas oleh Harahap, kalau begitu dapat kita ambil suatu rumusan, besarnya jumlah ganti rugi kira-kira sebesar jumlah yang “wajar” sesuai dengan besarnya nilai prestasi yang menjadi obyek perjanjian dibanding dengan keadaan yang menyebabkan timbulnya wanprestasi.⁶⁹

Dari kendala yang di hadapi oleh PT. J&T Cabang Sengeti tentunya pihak J&T Cabang Sengeti sendiri telah melakukan upaya dalam mengatasi kendala tersebut. Selanjutnya menurut Bapak *Andri* selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor J&T Cabang Sengeti mengatakan : “Apabila adanya kendala klaim konsumen atas terjadinya kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman paket dan kehilangan paket, upaya pihak PT. J&T Cabang Sengeti Kabupaten

⁶⁹ M.Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal.113

Muaro Jambi tentunya segera melakukan tindakan ganti rugi demi kepuasan konsumen seperti contoh kami akan mengganti dalam bentuk uang apabila konsumen meminta uang di kembalikan apabila paket hilang akibat kelalaian kami, kemudian untuk kerusakan isi paket juga akan kami ganti barang yang rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari Nota, kwitansi, faktur produk tersebut. Selanjutnya mengenai keterlambatan keterlambatan kiriman paket pihak J&T Cabang Sengeti memberi jaminan ke konsumen apabila dalam waktu 7 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen”.⁷⁰

Sejalan dengan teori Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁷¹ Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan dimuka, adalah “keseluruhan asas- asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”⁷²

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-

⁷⁰ Wawancara Bapak *Andri* Selaku Kepala Cabang (Kacab) Kantor PT. J&T Cabang Sengeti. Pada Senin, 08 Agustus 2022 Pukul 10.00 WIB

⁷¹ Mochtar Kusumaatmadja, *Op Cit*, hal. 34

⁷² *Ibid*, hal. 35

sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen.

Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.⁷³ Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu, sehingga bertanggung jawab merupakan berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, atau menanggung segala sesuatunya sebagai kesadaran dan kewajibannya akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja karena adanya kesadaran atas segala perbuatan dan akibatnya atas kepentingan pihak lain.

Tanggung jawab timbul karena manusia hidup bermasyarakat dan hidup dalam lingkungan alam yang mengharuskan untuk tidak berbuat semaunya agar terciptanya suatu keselarasan, keseimbangan, keserasian antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia dan manusia dengan

⁷³ *Ibid*, hal. 36

alam. Tanggung jawab bersifat kodrati, sifat yang telah menjadi bagian atau telah mendasar dalam diri atau kehidupan manusia. Setiap individu memiliki sifat ini. Ia akan selalu ada dalam diri manusia karena pada dasarnya setiap insan tidak bisa melepaskan diri dari kehidupan sekitar yang menuntut kepedulian dan tanggung jawab. Inilah yang menyebabkan frekwensi tanggung jawab masing-masing individu berbeda.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat permasalahan klaim atas pengiriman barang konsumen pada PT. J&T Cabang Sengeti itu sendiri seperti permasalahan klaim kerusakan barang yang justru bukan diakibatkan pihak kurir PT. J&T, keterlambatan yang bukan disengaja PT. J&T.
2. Pihak PT. J&T Cabang Sengeti telah melakukan tanggungjawabnya dengan baik hal ini dilihat dari di kembalikan uang konsumen apabila paket hilang, lalu digantikanya kerusakan isi paket rusak dengan barang yang baru sesuai isi dari Nota, kwitansi, faktur produk dan memberi jaminan uang kembali apabila dalam waktu 7 hari paket dipastikan tiba di tangan konsumen.

B. Saran

Sebaiknya untuk pengguna jasa atau konsumen jika mengalami keterlambatan dan kerusakan yang diakibatkan kesalahan pihak PT. J&T. cabang dan pihak kantor PT. J&T. cabang tidak bertanggungjawab dengan permasalahan tersebut, segera melaporkan kepada kantor PT. J&T. pusat guna untuk mendapatkan kepastian dan hak sebagai konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- A Fadjar, Mukti, *Perlindungan Hukum*, Bagus Media Puslitbang, Malang, 2015.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 2014.
- Achmad Ali dan Wiwie Heryanie, *Asas-Asas Hukum Pembuktian Perdata*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2018.
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014.
- Erman Rajagukguk et al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2012.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- M.Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Mahrus Ali, *Dasar-Dasar Tanggung Jawab*, Sinargrafika, Jakarta, 2011.
- Mochtar Kusuma Atmadja dan Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, Alumni Bandung, 2010.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Bandung, 2010.
- Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2013.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2017.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2012.

R. Soesilo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta Komentar-Komentar Lengkap Pasal Demi Pasal*, Politeia, Jakarta, 2015.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2015.

Tim Pustaka Gama, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Tanpa Tahun.

B. Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Pasal 1 Ayat.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

C. Jurnal

Ni Made Septyawat. *Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang*. Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia. *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 3, Nomor 1, 2021.

Usman Latif, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Sebagai Penanggung Jawab Terhadap Keterlambatan, Kerusakan Dan Kehilangan Pengiriman Paket Pos Kilat Khusus*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2008.

D. Website

<http://www.kotajambi.com/diakses> pada tanggal 08 Agustus 2022 Pukul 19.25 WIB

<https://alamat.cektarif.com/jnt/daerah/sengeti/diakses> pada tanggal 08 Agustus 2022 Pukul 22.00 WIB