

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB, PERUSAHAAN PENGANGKUTAN DAN BARANG ATAU BENDA DALAM PENGANGKUTAN

A. Tanggung Jawab Pada Umumnya

1. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. 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. (Nursalim & Suryono, 2021)

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 lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usaha nya.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:(Matompo, 2020)

- 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

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

2. Konsep Tanggung Jawab Dalam Hukum

Dalam sebuah perbuatan atau hubungan hukum yang dilakukan subyek hukum pasti akan menimbulkan tanggung jawab hukum, maka dengan adanya tanggung jawab hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi subyek hukum. Oleh karena tanggung jawab hukum merupakan suatu prinsip yang ditimbulkan adanya hubungan hukum yang harus dilaksanakan.(Sinaga, 2020)

Berdasarkan prespektif hukum, dalam kehidupan sehari-hari dikenal istilah pergaulan hukum (*rechtsverkeer*), yang didalamnya mengisyaratkan adanya tindakan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtbetrekking*) antar subjek hukum. Pergaulan, tindakan, dan hubungan hukum adalah kondisi atau keadaan yang diatur oleh hukum dan/atau memiliki relevansi hukum. Dalam hal itu terjadi interaksi hak dan kewajiban antardua subjek hukum atau lebih, yang masing-masing diikat hak dan kewajiban (*rechten en plichten*). Hukum diciptakan untuk mengatur pergaulan hukum agar masing-masing subjek hukum menjalankan kewajibannya secara benar dan memperoleh haknya secara wajar. Di samping itu, hukum juga difungsikan sebagai instrumen perlindungan (*bescherming*) bagi subjek hukum. Dengan kata lain, hukum diciptakan agar

keadilan terimplementasi dalam pergaulan hukum. Ketika ada subjek hukum yang melalaikan kewajiban hukum yang seharusnya dijalankan atau melanggar hak itu dibebani tanggung jawab dan dituntut memulihkan atau mengembalikan hak yang sudah dilanggar tersebut. Beban tanggung jawab dan tuntutan ganti rugi atau hak itu ditunjukkan kepada setiap subjek hukum yang melanggar hukum, tidak peduli apakah subjek hukum itu seseorang, badan hukum, ataupun pemerintah.

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa 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. (Pratiwi, Dita Tania, 2020)

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh

di tuntutan, dipersalahkan dan diperkarakan. Sedangkan, 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.

3. Prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu: *liability (the state of being liable)* dan *responsibility (the state or fact being responsible)*.

- a. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas (*a board legal term*), yang di dalamnya antara lain mengandung makna bahwa *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin.

Liability didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban. Disamping itu, *liability* juga merupakan; kondisi tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial; kondisi bertanggung jawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau beban; kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.

- b. *Responsibility* berarti (hal dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan

kecakapan). *Responsibility* juga berarti, kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah ditimbulkannya).

Selain itu ada pendapat lain tentang prinsip tanggung jawab dalam hukum, yang dibagi menjadi tiga yakni *accountability*, *responsibility*, *liability*. Pengertian Tanggung Jawab Hukum, ada tiga macam tanggung jawab hukum yaitu tanggung jawab hukum dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* adalah tanggung jawab hukum dalam kaitan dengan keuangan, misalnya akuntan harus bertanggung jawab atas hasil pembukuan, sedangkan *responsibility* adalah tanggung jawab dalam memikul beban. Tanggung jawab dalam arti *liability* adalah kewajiban menanggung atas kerugian yang diderita.

Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga diartikan sebagai sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedang tanggung jawab dalam arti *liability* adalah sikap hukum untuk mempertanggungjawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas hak pihak lainnya.

4. Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum

Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab berdasarkan buku teori hukum murni dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :(Sajou et al., 2020)

- a. Pertanggungjawaban individu yaitu seseorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia dibagi menjadi beberapa teori, yaitu: (Yusuf & Hasima, 2018)

- 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 perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

B. Perusahaan Pengangkutan Gojek

1. Sejarah

Keberadaan kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau kehidupan manusia sehari-hari. Mulai dari zaman kehidupan manusia yang paling sederhana (tradisional) sampai kepada taraf kehidupan manusia yang modern senantiasa didukung oleh kegiatan pengangkutan. Bahkan salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan pengangkutan. (Mulyadi, 2015)

Menurut H.M.N Pureosutjipto, Pengangkutan adalah:

Perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan

selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Selanjutnya Abdulkadir Muhammad menguraikan istilah "pengangkutan" dengan mengatakan bahwa pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu : "pengangkutan sebagai usaha (*business*); pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*); dan pengangkutan sebagai proses (*process*)"

Sedangkan pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut carter (*charterparty*). Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan, yang didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi. Menurut Hasim Purba di dalam bukunya "Hukum Pengangkutan Di Laut", pengangkutan adalah:(Suhariyanto, 2016) Kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan. Jadi pengangkutan itu berupa suatu wujud kegiatan dengan maksud memindahkan barang-barang atau penumpang (orang) dari tempat asal ke suatu tempat tujuan tertentu.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, warisan Pemerintah Hindia-Belanda dahulu yang hingga sekarang masih berlaku, diberikan tempat yang sangat banyak untuk mengatur hukum pengangkutan

menyeberang laut (Buku ke II Titel ke V mengenai penyediaan dan pemuatan kapal-kapal – *vervrachting en bevrachting van schepen*; Titel ke VA tentang pengangkutan barang-barang; Titel ke VB tentang pengangkutan orang-orang. Keadaan pengaturan hukum pengangkutan di darat secara sumir di dalam Kitab Undang- Undang Hukum Dagang itu disebabkan karena dahulu kala memang lebih-lebih terjadi pengangkutan barang-barang dan orang-orang menyeberang laut daripada melewati darat.

2. Pengertian Pengangkutan

Di dalam KUHD tidak terdapat pengertian, bentuk ataupun syarat untuk mengadakan perjanjian pengangkutan. Karena itu Pasal 1 KUHD yang menyebutkan bahwa KUHPerdara berlaku juga bagi hal-hal yang diatur dalam KUHD. Didalam KUHD tidak diatur secara khusus menyimpang, maka pasal ini menjadi penentu berlakunya KUHPerdara. (Swari & Purwanto, 2019)

Menurut Sri Redjeki Hartono, perjanjian pengangkutan (darat) dapat terjadi tanpa adanya surat angkutan, artinya dapat terjadi dengan atau secara lisan. Sehingga cukup dengan adanya kata sepakat saja. Pasal 91 KUHD sebenarnya memberikan ketentuan bahwa surat angkutan tidak merupakan syarat sahnya adanya suatu perjanjian, karena tidak diisyaratkan untuk adanya penandatanganan dari kedua belah pihak (pengirim dan pengangkut). Padahal perjanjian pengangkutan adalah perjanjian dua pihak. Oleh karena itu hal tersebut hanyalah merupakan suatu bukti tentang adanya

perjanjian pengangkutan. Sekedar suatu pernyataan bahwa pengangkutan atau nahkoda bersedia menerima barang untuk diangkut menurut penyebut dan syarat-syarat sebagai yang tertulis dalam surat angkut termaksud.

Oleh karena itu perjanjian pengangkutan itu bersifat konsensual. Artinya bila cukup bila ada kesepakatan kehendak atau konsensus diantara para pihak saja, maka tidak diperlukan adanya surat bukti muatan. Dengan demikian, prinsip dari perjanjian tersebut terjadi sah tanpa adanya bukti secara kertaaspun. (Khalid & Pratitis, 2021)

Hal tersebut diatas memang sesuai dengan syarat-syarat sah nya suatu perjanjian seperti terdapat pada pasal 1320 KUHperdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. Cakapnya para pihak untuk membuat perjanjian;
3. Adanya suatu hal tertentu; dan
4. Suatu kausa yang halal.

Seperti halnya dengan perjanjian pada umumnya, disini kedua belah pihak diberi kebebasan yang seluas-luasnya untuk mengadakan perjanjian-perjanjian. Hal ini memang sesuai dengan pasal 1388 KUHPerdata yang menyatakan:

- 1) Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi yang membuatnya

- 2) Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh Undang- Undang dinyatakan cukup untuk itu.
- 3) Persetujuan-persetujuan tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Menurut pasal 1320 jo pasal 1338 KUHPerdata setiap orang bebas untuk membentuk perjanjian, mengatur sendiri isi perjanjian yang akan mengikat pembuatnya. Sehingga konsekuensi lebih lanjutnya adalah para pihak harus tunduk pada hak-hak dan kewajiban yang timbul karenanya.(Ariani, 2018)

Prakteknya perjanjian pengangkutan ini bersifat konsensual, artinya untuk adanya perjanjian pengangkutan telah cukup bila ada persetujuan kehendak antara pengirim dengan pengangkut. Dan tidak perlu adanya surat muatan. Sehingga surat muatan yang diatur dalam Pasal 91 KUHD itu hanya merupakan suatu alat pembuktian belaka tentang adanya perjanjian pengangkutan.

Mengenai cara terjadinya perjanjian pengangkutan menunjuk pada serangkaian perbuatan tentang penawaran dan penerimaan yang dilakukan , serangkaian perbuatan semacam ini tidak ada pengaturannya dalam Undang-Undang, melainkan ada dalam kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan.

Kebiasaan dalam pengangkutan yang dimaksud adalah apabila Undang-Undang tidak diatur mengenai kewajiban dan hak serta syarat-syarat yang dikehendaki pihak-pihak., atau walaupun diatur tetapi dirasakan kurang sesuai dengan kehendak pihak-pihak. Maka pihak-pihak mengikuti kebiasaan yang telah berlaku dalam praktek pengangkutan.

Menurut Abdulkadir Muhammad, kebiasaan yang hidup dalam praktek pengangkutan adaah kebiasaan yang berderajat hukum keperdataan yaitu berupa perilaku atau perbuatan yang memenuhi ciri-ciri berikut ini:

1. Tidak tertulis yang hidup daam praktek pengangkutan.
2. Berisi kewajiban bagaimana seharusnya pihak-pihak berbuat.
3. Tidak bertentangan dengan Undang-Undang ataupun kepatutan.
4. Diterima oleh pihak-pihak karena adil dan masuk akal (logis).
5. Menuju pada akbat hukum yang dikehendaki para pihak.

Dalam perjanjian pengangkutan, harus diketahui tentang berakhirnya perjanjian pengangkutan. Untuk mengetahui kapan perjanjian pengangkutan berakhir, menurut Abdulkadir Muhammad, perlu dibedakan 2 (dua) keadaan yaitu:(Dewi et al., 2021)

- 1) Dalam keadaan tidak terjadi yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah saat penyerahan dan pembayaran biaya pengangkutan ditempat tujuan.

- 2) Dalam keadaan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah pemberesan membayar ganti kerugian.

Menurut R. Soerkadono yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah: “sebuah perjanjian timbal balik, pada mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ketempat tujuan tersebut. Sedangkan pihak lainnya (pengirim penerima, pengirim atau penerima dan penumpang) berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.(Soepomo, 1999)

Sedangkan Abdulkadir Muhammad memberikan definisi sebagai berikut Persetujuan dengan mana pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau penumpang dari suatu tempat tujuan dengan selamat. Dan pengirim atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan.

Dalam dunia perniagaan, masalah angkutan memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga sebagai penentu dari harga barang-barang tersebut. Karena itu untuk kepentingan perdagangannya tiap-tiap pedagang akan selalu berusaha

mendapatkan frekuensi angkutan yang kontiniu dan tinggi dengan biaya angkutan yang rendah.

Menurut arti katanya, pengangkutan berasal dari kata dasar "angkut" yang berarti angkut dan bawa, muat bawa atau kirimkan. Merngangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkutan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang, barang atau orang yang diangkat. Jadi dalam pengertian pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari satu tempat ketempat lain.(Widayanti et al., 2018)

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa pengertian mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawa barang atau penumpang ketempat lain dan menurunkannya.

Adapun tujuan dari pengangkutan adalah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yan lain dengan selamat, yang mana hal tersebut juga bermaksud untuk meningkatnya daya guna dan nilai.

Pengertian pengangkutan sendiri tidak diatur dalam KUHD, tetapi mengenai hal ini Abdulkadir Muhammad merumuskan sebagai berikut:

Proses kegiatan memuat barang atau penumpang kedalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ketempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut ketempat yang ditentukan".

Sedangkan Purwosutjipto memberikan pengertian sebagai berikut:

Perjanjian timbal balik antara pengangkutan dan pengiriman, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat. Sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat diketahui berbagai aspek pengangkutan. Menurut Abdulkadir Muhammad dalam definisi pengangkutan, aspek-aspeknya meliputi:(Maimun, 2007)

a. Pelaku

Yaitu orang yang melakukan pengangkutan. Pelaku ini berupa badan usaha, seperti perusahaan pengangkutan. Dan ada pula yang berupa manusia pribadi, seperti buruh pengangkutan Pelabuhan.

b. Alat Pengangkutan

Yaitu alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Alat ini digerakan secara mekanik dan memenuhi syarat Undang-undang, seperti kendaraan bermotor, kapal laut, dan lain-lain.

c. Barang atau Pengangkutan

Yaitu muatan yang diangkut. Barang perdagangan yang sah menurut Undang-undang, dalam pengertian barang juga termasuk hewan.

d. Perbuatan

Yaitu kegiatan pengangkutan barang atau orang sejak pemuatan sampai dengan penurunan ditempat tujuan.

e. Fungsi Pengangkutan

Yakni meningkatkan penggunaan dan nilai barang atau penumpang (tenaga kerja).

f. Tujuan Pengangkutan

Yakni sampai ditempat tujuan yang ditentukan dengan selamat, biaya pengangkutan luna.

Luas tanggung jawab pengangkut tersebut dibatasi oleh:

Pasal 1247 KUHPerdara dan Pasal 1248 KUHPerdara, yaitu:

- a. kerugian tersebut ialah kerugian yang dapat diperkirakan secaralayah pada saat timbulnya perikatan;
- b. kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pengangkutan.

Pihak pengangkut berkewajiban mengangkut barang-barang yang diserahkan ke tempat tujuan dan menyerahkannya tepat pada waktunya dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya pada pihak penerima. Ia harus menjaga bahwa keadaan barang-barang itu dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya dari pihak pengirim. Apabila dalam hal ini terdapat kekurangan, barang-barang itu dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya dari pihak pengirim. Apabila dalam hal ini terdapat kekurangan,

barang-barang itu terlambat datangnya, tidak ada penyerahan dari barang-barang itu atau terdapat kerusakan dalam barang-barang yang diangkut itu terjadi selama pengangkutannya, maka ia bertanggung jawab terhadap pihak pengirim dan pihak penerima dan harus mengganti semua kerugian yang terjadi atas barang-barang itu. Adapun mengenai jumlah penggantian yang harus dibayarkan oleh pihak pengangkut, ketentuan-ketentuan dalam Pasal-pasal 1246 sampai dengan 1248 KUH Perdata dapat diperlakukan dan penggantian ini hanya meliputi kerugian yang benar-benar diderita dengan kemungkinan ditambahkan keuntungan-keuntungan yang dapat diharapkan semula. Adapun isi dari Pasal 1246 KUH Perdata, Biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan pengantiannya, terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut di bawah ini (Pasal 1246 Kitab Undang-undang Hukum Perdata). Pada Pasal 1247 KUH Perdata, "Si berutang hanya diwajibkan mengganti biaya, rugi dan bunga yang nyata telah, atau sedianya harus dapat diduganya sewaktu perikatan dilahirkan, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan sesuatu tipu daya yang dilakukan olehnya".

Selanjutnya Pasal 1248 menyebutkan, "Bahkan jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan tipu daya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga sekedar mengenai kerugian yang dideritanya oleh si

berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tak dipenuhinya perikatan”. Cacat melekat pada barang-barang dimaksudkan dengan pembawaan (*eigneschap*) dari barang-barang tertentu yang menyebabkan kerusakan benda atau benda ini jadi terbakar di dalam perjalanan, pendeknya pembawaan-pembawaan pada benda-benda sendiri yang menyebabkan benda-benda itu tidak tahan begitu lama dalam pengangkutan yang normal. Lain hal adanya kalau rusak atau cacatnya barang-barang itu adalah akibat dari penempatan tak kurang tepat dalam alat pengangkutan, jadi tidak dilakukan dengan sekedar keahlian.(Pambudi, 2018)

Pasal 1365 KUHPerdara mengatur tentang tanggung jawab yang diakibatkan oleh adanya perbuatan melawan hukum baik karena berbuat (*postip = culpa in commitendo*) atau karena tidak berbuat (*pasif=culpa in commitendo*).

Tanggung jawab pada Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Artinya, seseorang bertanggung jawab secara perdata atas kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya.

Menurut Pasal 91 KUHD, pengangkut harus bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang setelah diterimanya untuk diangkut, kecuali kerusakan-kerusakan yang diakibatkan karena cacat pada barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa atau karena kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter. Dengan cacat ini dimaksudkan sifat pembawaan (*eigenschap*) dari barang itu sendiri, yang menyebabkan rusak atau terbakarnya barang dalam perjalanan. Bentuk-bentuk kerugian yang terdapat di perusahaan Go-Jek, yaitu keterlambatan, kehilangan, kerusakan pada barang dan apabila itu terjadi pihak pengangkut, dalam hal ini Go-Jek akan mengganti dan bertanggung jawab atas barang-barang yang diangkutnya dari tempat penyimpanan barang sampai dengan tempat tujuan.

Menurut Pasal 95 KUHD, gugatan penerima terhadap pengangkut hanya mengenai sebab-sebab kerugian: hilang seluruhnya, terlambat penyerahan dan rusak barang-barangnya. (Raharja, 2020)

3. Peraturan Pengangkutan

Adapun dasar-dasar hukum pengangkutan barang adalah sebagai berikut:

a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa:

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara menyebutkan bahwa:

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Di dalam KUHD yang mengatur tentang pengangkutan barang diatur pada Buku I Bab V Bagian 2 dan 3 Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Ketentuan pasal-pasal KUHD tersebut bersifat *lex generalis*, artinya berlaku umum untuk semua jenis pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor.

c. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Ditinjau dari aspek hukum perjanjian, salah satu kewajiban paling pokok bagi perusahaan angkutan umum dan konsumen diatur di dalam ketentuan Pasal 186 Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang atau pengirim barang. Ketentuan Pasal 186 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 ini menjelaskan objek perjanjian antara perusahaan angkutan umum dan penumpang atau pengirim barang.

Tanggung jawab pengangkut juga dalam Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan:(Yanto, 2015)

- 1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan. (Pasal 186 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).
- 2) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang (Pasal 192 ayat (1) Undang- undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan).
- 3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak penumpang diangkat dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati (Pasal 192 ayat (3) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).
- 4) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim

(Pasal 193 ayat (1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

- 5) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkut sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati (Pasal 192 ayat (3) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).
- 6) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang.

4. Jenis-Jenis Pengangkutan

Didalam masyarakat dikenal dengan adanya 3 (tiga) jenis pengangkutan, yaitu:(Karsa, 2019)

a. Pengangkutan Darat, diatur dalam:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Buku I, Bab 2 dan Bab 3 mulai Pasal 90-98. Dalam pengangkutan darat dan pengangkutan perairan darat, tetapi hanya khusus mengenai pengangkutan barang.

2) Kitab Undang-Undang ukum Perdata

Dalam Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Pasal 1367 ayat (1)

KUHPerdata menyebutkan bahwa: “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

3) Peraturan Khusus lainnya, seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Pengangkutan Laut, diatur dalam:

- a. KUHD, Buku II, BAB V tentang “Perjanjian Carter Kapal”
- b. KUHD, Buku II BAB Va tentang “Pengangkutan barang-barang”
- c. KUHD, Buku II BAB Vb tentang “Pengangkutan Orang”
- d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

c. Pengangkutan Udara, diatur dalam:

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.

Objek hukum pengangkutan adalah:

Segala sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan. Sasaran tersebut pada pokoknya meliputi barang muatan, alat pengangkut, dan biaya angkutan. Jadi objek hukum pengangkutan adalah barang muatan, alat pengangkut, dan biaya yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan niaga, yaitu terpenuhinya kewajiban dan hak pihak-pihak secara benar, adil, dan bermanfaat.

1. Barang Muatan (Cargo)

Barang muatan yang dimaksud adalah barang yang sah dan dilindungi oleh Undang-Undang. Dalam pengertian barang yang sah termasuk juga hewan. Secara fisik barang muatan dibedakan menjadi 6 golongan, yaitu:(Suran Ningsih & Hedyati Maharani, 2019)

- a. Barang berbahaya (bahan-bahan peledak);
- b. Barang tidak berbahaya;
- c. Barang cair (minuman);
- d. Barang berharga;
- e. Barang curah (beras, semen, minyak mentah); dan
- f. Barang khusus.

Secara alami barang muatan dapat dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu:

- a. Barang padat;
- b. Barang cair; dan
- c. Barang gas;
- d. Barang rongga.

Dari jenisnya, barang muatan dapat dibedakan menjadi 3 golongan, yaitu:

- a. General Cargo, adalah jenis barang yang dimuat dengan cara membungkus dan mengepaknya dalam bentuk unit-unit kecil.
- b. Bulk Cargo, adalah jenis barang yang dimuat dengan cara mencurahkan ke dalam kapal atau tanki.

- c. Homogeneous Cargo, adalah barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara *membungkus* dan mengepaknya.

2. Alat Pengangkut (Carrier)

Pengangkutan adalah:

Pengusaha yang menjalankan perusahaan pengangkutan, memiliki alat pengangkut sendiri, atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut di atas rel disebut kereta api yang dijalankan oleh masinis. Alat pengangkut di darat disebut kendaraan bermotor yang dijalankan oleh supir. Alat pengangkut di perairan disebut kapal yang dijalankan oleh nahkoda. Sedangkan alat pengangkut di udara disebut pesawat udara yang dijalankan oleh pilot. Masinis, supir, nahkoda, dan pilot bukan pengangkut, melainkan karyawan perusahaan pengangkutan berdasarkan perjanjian kerja yang bertindak untuk kepentingan dan atas nama pengangkut. (Febriansyah, 2017)

3. Biaya Pengangkutan (Charge/Expense)

Pemerintah menerapkan tarif yang berorientasi kepada kepentingan dan kemampuan masyarakat luas. Dengan berpedoman pada struktur dan golongan tarif tersebut, perusahaan umum, kereta api, perusahaan angkutan umum, perusahaan laut niaga, dan perusahaan udara niaga menetapkan tarif berorientasi kepada kelangsungan dan pengembangan usaha badan penyelenggara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta perluasan jaringan angkutan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *cost of services* atau ongkos menghasilkan jasa yaitu:

- 1) Jarak yang harus ditempuh dari tempat asal ke tempat tujuannya;
- 2) Volume dan berat daripada muatan barang yang diangkut;
- 3) Resiko dan bahaya dalam pengangkutan, berhubung karena sifat barang yang diangkut, sehingga diperlukan alat-alat service yang spesial; dan
- 4) Ongkos-ongkos khusus yang harus dikeluarkan berhubung karena berat dan ukuran barang yang diangkut yang "luar biasa" sifatnya.

Biaya pengangkutan dan biaya yang bersangkutan oleh Undang- undang, yaitu dalam Pasal 1139 sub 7 bsd. Pasal 1147 KUH Perdata dimasukkan dalam hak istimewa (*privilege*) atas barang-barang tertentu, yaitu atas pendapatan dari barang-barang yang diangkut. Hak istimewa bersifat perikatan (obligator) terbawa karena sifatnya hutang. Hak istimewa menurut Pasal 1134 ayat 1 KUH Perdata adalah suatu hak yang oleh undang-undang diberikan kepada seorang berpiutang sehingga tingkatnya lebih tinggi daripada orang berpiutang lainnya, semata-mata berdasarkan sifat piutangnya.

C. Perbuatan Melawan Hukum

1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Istilah *onrechtmatigedaad* dalam Bahasa Belanda lazimnya mempunyai arti yang sempit, yaitu arti yang di pakai dalam Pasal 1365

KUHPerdata. Untuk selanjutnya akan digunakan istilah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai pengganti BW. Pasal ini diartikan berbeda-beda di antara ahli hukum, ada yang mengartikannya sebagai Perbuatan Melanggar Hukum dan ada pula yang mengartikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum. Pasal 1365 KUHPerdata, selengkapnya berbunyi:

“Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.”

Sri Soedewi Masjchoen Sofwan dan I.S. Adiwimarta dalam menerjemahkan buku H.F.A Vollmar juga mempergunakan istilah perbuatan melawan hukum. Selain itu yang sama juga digunakan oleh M.A Moegni Djojodirjo dalam bukunya yang berjudul Perbuatan Melawan Hukum. Digunakannya terminology Melawan hukum bukan Melanggar hukum oleh M.A Moegni Djojodirjo karena dalam kata “melawan” melekat sifat aktif dan pasif. Sifat aktif dapat dilihat apabila dengan sengaja melakukan sesuatu perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain, jadi sengaja melakukan gerakan sehingga nampak dengan jelas sifat aktifnya dari istilah “melawan tersebut”. Sebaliknya apabila ia dengan sengaja diam saja atau dengan sengaja diam saja atau dengan lain perkataan apabila ia dengan sikap pasif saja sehingga menimbulkan kerugian pada orang lain, maka ia telah “melawan” tanpa harus menggerakkan badannya.

Badruzaman dalam Rancangan Undang-Undang (RUU) Perikatan berusaha merumuskannya secara lengkap sebagai berikut:(Jhonny Ibrahim, 2006)

- a. Suatu perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya atau kelalaiannya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut;
- b. Melanggar hukum adalah tiap perbuatan yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan kemasyarakatan terhadap pribadi atau harta benda orang lain;
- c. Seorang yang sengaja tidak melakukan suatu perbuatan wajib dilakukannya, disamakan dengan seorang yang melakukan suatu perbuatan terlarang dan karenanya melanggar hukum.

Tanggung jawab pada Pasal 1367 KUHPerdato menyatakan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Artinya, seseorang bertanggung jawab secara perdata atas kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya.

2. Teori-Teori Perbuatan Melawan Hukum

Eva Novianty, menyatakan bahwa:

“Perbuatan melawan hukum di Indonesia secara normatif selalu merujuk pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara rumusan norma dalam pasal ini unik, tidak seperti ketentuan-ketentuan pasal lainnya. Perumusan norma Pasal 1365 KUHPerdara lebih merupakan struktur norma daripada substansi ketentuan hukum yang sudah lengkap. Oleh karenanya substansi ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara senantiasa memerlukan materialisasi di luar KUHPerdara”

Perbuatan melawan hukum berkembang melalui putusan-putusan pengadilan dan melalui undang-undang. Perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara diatur dalam buku III tentang Perikatan. Perbuatan melawan hukum Indonesia yang berasal dari Eropa Kontinental diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Pada awalnya memang mengandung pengertian yang sempit sebagai pengaruh dari ajaran legisme. Hal ini sebenarnya bertentangan dengan doktrin yang dikemukakan oleh para sarjana pada waktu itu, antara lain Molengraaff yang menyatakan bahwa Perbuatan Melawan Hukum tidak hanya melanggar undang-undang, tetapi juga melanggar kaedah kesusilaan dan kepatutan. (Marzuki, 2019)

Nin Yasmine Lissasih, menyatakan bahwa:

“Pengertian yang dianut adalah bahwa perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum menurut undang-undang. Dengan kata lain bahwa perbuatan sama dengan melawan undang-undang. Aliran ini ditandai dengan Arrest Hoge Raad 6 Januari 1905 dalam perkara Singer Naaimachine. Perkara bermula dari seorang pedagang menjual mesin jahit merek “Singer” yang telah disempurnakan. Padahal mesin itu sama sekali bukan produk Singer. Ketika pedagang itu digugat di muka pengadilan, H.R antara lain mengatakan bahwa perbuatan pedagang itu bukanlah merukan tindakan melawan hukum karena tidak setiap tindakan dalam dunia usaha, yang bertentangan dengan tata krama dalam masyarakat dianggap sebagai tindakan melawan hukum.”

3. Akibat Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum pada dasarnya tidak diharapkan dan diinginkan oleh kedua belah pihak dalam suatu perjanjian, baik pihak kreditur maupun debitur. Jika salah satu pihak lalai memenuhi suatu prestasi maka akan timbul suatu akibat, Adapun akibat adanya perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Penuntutan pelaksanaan prestasi;
- b. Pembayaran ganti rugi (Pasal 1243 KUHPerdara); dan
- c. Beban risiko beralih untuk kerugian debitur apabila halangan tersebut.

D. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 memberikan definisi “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.(Kusumaatmadja, 1976)

Menurut Az. Nasution hukum adalah sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara

penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membelak hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut. (H. T. Hidayah & Suryadi, 2020)

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, yang meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha Bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
 - b. Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
 - c. Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaham dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
 - d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
 - e. Asas kepastian hukum adalah pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.
3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah konsumen berasal dari ahli Bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna, dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan pengertian konsumen menurut Pasal 1 Angka 2

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.(Yasin et al., 2016)

Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan diri maksud dari sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari 3 (tiga) pengertian, yaitu:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Melihat pada sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha yang berbentuk badan usaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik swasta maupun pengusaha public (perusahaan milik negara), dan dapat terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir atau produsen, atau penyedia atau penjual produk akhir seperti supplier, atau pedagang (distributor).

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (natuurlijke persoon) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Setiap individu diberikan hak dan kewajiban masing-masing tidak terkecuali hak dan kewajiban sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Pemahaman tentang hak-hak konsumen sangat penting agar penyedia barang dan/atau jasa tidak berbuat semena-mena, serta orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan 4 (empat) hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

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

Resolusi perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 Tentang Perlindungan Konsumen (Guidelines for Consumer Protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;

- b. Promosi dan perlindungan konsumen ekonomi social konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai khendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya uoaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan yang menyangkut kepentingan mereka.

Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumer Union-IOCO) menambahkan 4 (empat) hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen.
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Indonesia melalui Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

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

Selain memperoleh hak-hak tersebut, sebagai balance konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Kewajiban-kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:(Syarifuddin Amir, 2009)

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

Hal tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Serta memberikan konsekuensi terhadap pelaku usaha tidak akan bertanggungjawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pihak yang terkait dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain konsumen adalah pelaku usaha. Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha adalah “setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian penyelenggara kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang perorangan. Menurut definisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (UKM). Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga tidak terbatas pada pelaku usaha perorangan yang berkewenegaraan Indonesia atau badan hukum Indonesia, tetapi juga pelaku usaha perorangan yang bukan berkewenegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. (Wibowo, 2019)

Pengertian pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual grosir, leveransi sampai pada pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perorangan atau badan usaha, baik yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

Hak-hak yang diberikan kepada konsumen untuk menciptakan kenyamanan dalam menggunakan suatu barang dan/atau jasa. Sebagai

keseimbangan, maka kepada para pelaku usaha diberikan hak. Sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan, maka kepada pelaku usaha dibebankan kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen

diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas keruigan akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- g. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 21 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pelaku usaha yang merupakan badan hukum harus bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkan. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan penggantian ganti rugi sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya pada Pasal 19 Ayat (2) disebutkan bahwa ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa: pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, yang sesuai ketentuan perundang-undangan.(Millah, 2017)

Apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi yang diminta konsumen sesuai jangka waktu yang sudah ditetapkan, sebagaimana yang diatur pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) atau gugatan badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Maka dalam menjalankan tanggung jawab tersebut sudah sepatutnya pelaku usaha bersikap *responsive* dan mempunyai itikad baik.