

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS
RUSAKNYA TANAMAN YANG DIKIRIM
MELALUI JASA PENGIRIMAN JALUR NUGRAHA
EKAKURIR (JNE)**



**RISKA ADENAYAH
4517060131**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
(S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas
Bosowa

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa :

Nama : Riska Adenayah
NIM : 4517060131
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
No. Pendaftaran Judul : No.22/Pdt/FH-UBS/IX-Gnj/2020
Tgl. Pendaftaran Judul : 26 Oktober 2020
Judul Skripsi : Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Atas Rusaknya Tanaman Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman

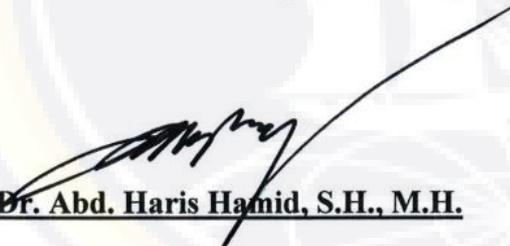
Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian proposal skripsi mahasiswa program strata satu (S1) .

Makassar, 2021

Disetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.


Juliati, S.H., M.H.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum,


Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa:

Nama : Riska Adenayah
NIM : 4517060131
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
Nomor Pendaftaran Judul : No.22/Pdt/FH-UBS/IX-Gnj/2020
Tanggal Pendaftaran Judul : 26 Oktober 2020
Judul Skripsi : Analisis Hukum Perlindungan Konsumen
Atas Rusaknya Tanaman yang Dikirim
Melalui Jasa Pengiriman

Telah disetujui skripsinya untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1).

Makassar, 2021

Dekan Fakultas Hukum,

Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H.
NIDN.0905126202

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Pidana** dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 066/FH/UNIBOS/II/2022 tanggal 16 Februari 2022 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini Rabu, 16 Februari 2022 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara/i. **Riska Adenayah** Nomor Pokok Mahasiswa **4517060131** yang dibimbing oleh **Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.** selaku **Pembimbing I** dan **Juliati, S.H., M.H.** selaku **Pembimbing II** dihadapan **Panitia Ujian Skripsi** yang terdiri atas:

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris,



Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H.



Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.

Tim Penguji

Ketua

: 1. **Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.**



2. **Juliati, S.H., M.H.**



3. **Dr. Almusawir, S.H., M.Hum.**

(.....)

4. **Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.**

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Rusaknya Tanaman Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman**”.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum di Universitas Bosowa Makassar. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini, penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta **Bapak Yastrib Tasim Saleh, S.T.**, dan **Ibunda Nurmalasti Muriani** juga **Kakak Iftitah Yastrib, S.Hut** yang dengan cinta dan kasih sayangnya membesarkan dan mendidik penulis, doa Bapak dan Ibu serta kesabaran selalu menyertai dan memotivasi penulis.

Oleh karena itu juga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terhormat dan berjasa dalam upaya penyelesaian skripsi ini, khususnya:

1. Prof. Dr. Ir. Muhammad Saleh Pallu, M.Eng., selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar beserta jajarannya;

2. Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa beserta jajarannya;
3. Dr. Almusawir, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Bosowa Makassar;
4. Dr. Mustawa, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik Penulis;
5. Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H., (selaku Pembimbing I), dan Juliati, S.H., M.H., (selaku Pembimbing II) yang telah sabar, baik, dan ikhlas membimbing serta mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan benar;
6. Dr. Almusawir, S.H., M.H., Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H., Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H., Juliati, S.H., M.H., selaku Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, saran, serta kritik yang sangat membangun dan membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini sehingga dapat lebih baik lagi;
7. Civitas Akademika yang telah memberikan pembelajaran terbaik untuk penulis serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman terbaik penulis Cindy, Beby, Firda, dan Nadya yang selalu membantu dan mendukung penulis.
9. Sahabat terbaik Nurul Fadila Rusli yang hingga akhir ini setia menjadi teman dan selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun.
10. Angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Bosowa.

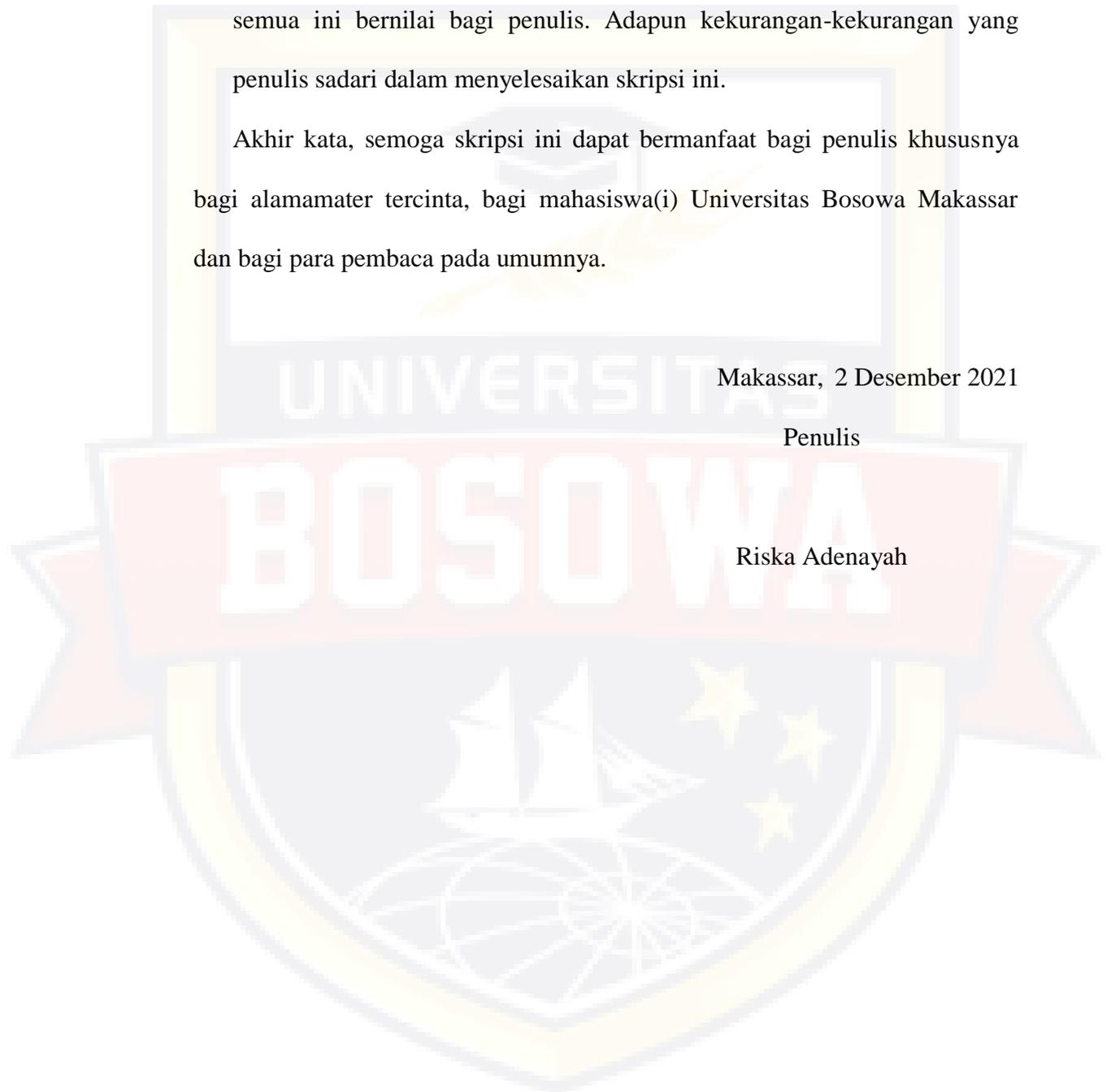
Penulis berharap apa yang telah dikerjakan ini senantiasa dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun untuk orang lain, dan juga dapat menjadikan semua ini bernilai bagi penulis. Adapun kekurangan-kekurangan yang penulis sadari dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi alamater tercinta, bagi mahasiswa(i) Universitas Bosowa Makassar dan bagi para pembaca pada umumnya.

Makassar, 2 Desember 2021

Penulis

Riska Adenayah



ABSTRAK

Riska Adenayah (4517060131) “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Atas Rusaknya Tanaman Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman JNE”, di bawah bimbingan Abd. Haris Hamid selaku Pembimbing I dan Juliati selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha Jasa Pengiriman JNE di Makassar terhadap Konsumen yang dirugikan dan untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat ditempuh oleh Konsumen jika mengalami kerugian terhadap pelaku usaha.

Penelitian ini dilakukan di JNE Makassar dan menggunakan metode tipe penelitian Normatif-Empiris. Pendekatan dilakukan dengan kepustakaan berdasarkan wawancara serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab Jasa Pengiriman JNE terhadap Konsumen tanaman yang dirugikan masih belum terlaksana secara maksimal dikarenakan kurangnya responsibilitas serta itikad baik dari Jasa Pengiriman JNE Makassar. Dan upaya yang dapat ditempuh oleh Konsumen dirugikan ada berbagai tahap sehingga hukum perlindungan konsumen dapat terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Hukum Perlindungan Konsumen, Jasa Pengiriman.

BOSOWA



ABSTRACT

Riska Adenayah (4517060131) “Analysis of Legal Protection for Consumer Over the Destruction of Plants Sent Through JNE Delivery Services”, under the supervisor Abd. Haris Hamid as Supervisor I and Juliati as Supervisor II.

The aims of the research to determine the form of business responsibility for JNE Services in Makassar to consumer who are harmed and to find out what the efforts can be taken by consumer if they as consumer experience of this.

This research was conducted at JNE Makassar and uses Normative-Empirical. The approachis carried out in reality based on interviews and documentation.

The results showed that the form of responsibility of JNE Delivery Services to Consumers of plants that are harmed has not been carried out optimally due to lack of responsibillity and good faith towards from JNE Delivery Services in Makassar. Efforts that can be taken by consumers who are disadvantaged there are various stages so that consumer protection laws can be implemented properly.

Keywords: Responsibility of business, Consumer Protection Law, Delivery Services.

BUSUWA



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	7
2.1.1 Pengertian Konsumen dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	7
2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	10
2.1.3 Pengertian Pelaku Usaha	12
2.1.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	14
2.1.5 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.2 Tinjauan Umum tentang Jasa Pengiriman	18
2.2.1 Pengertian Dan Dasar Hukum Jasa Pengiriman	18
2.2.2 Pihak yang Terkait dalam Jasa Pengiriman Tanaman	21

2.2.3 Perjanjian dalam Jasa Pengiriman.....	29
2.2.4 Wanprestasi	35
2.3 Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	37
2.3.1 Pengertian Sengketa dan Penyelesaian Sengketa Konsumen ..	37
2.3.2 Ruang Lingkup Sengketa Konsumen.....	39
2.3.3 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	40
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Analisis Data	46
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Tanaman Jalur Nugraha Ekakurir (<i>JNE</i>) Terhadap Konsumen	47
4.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Jasa Pengiriman <i>JNE</i>	51
BAB 5 PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa pengiriman barang menjadi satu dari beberapa layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya dan cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan.

Jasa pengiriman barang ini juga dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan praktis dalam hal mengirimkan suatu barang apalagi jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Karena dengan banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain sehingga membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Dan hal ini juga didukung dengan kondisi negara Indonesia yang merupakan salah satu dari sekian negara di dunia yang merupakan negara kepulauan, dimana terdapat ribuan pulau yang tersebar dan tidak terkecuali wilayah Makassar.

Terdapat suatu hubungan hukum antara konsumen dengan jasa pengiriman barang dan mulai berlaku pada saat barang atau paket yang diterima oleh pihak jasa pengiriman barang dan pengirim barang telah menandatangani blanko atau resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan pengiriman barang serta telah membayar ongkos kirim. Hubungan hukum tersebut akan menimbulkan hak dan

kewajiban para pihak antara pengguna jasa dan pelaku usaha jasa pengiriman barang.¹

Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman tanaman ini juga perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan terhadap pemenuhan hak-hak konsumen secara keseluruhan dari pemberi jasa atau pelaku usaha sehingga tidak menimbulkan permasalahan hukum setelah adanya proses kerjasama antara konsumen dan pelaku usaha.

Kehadiran UUPK di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, antara lain: meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. disamping itu, undang – undang ini bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dengan menghasilkan barang dan/atau jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsung usaha, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kesehatan.²

Dalam Pasal 1365 KUHPerdara menentukan bahwa :”Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan

¹ Fida Amira, “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus Di Kantor Pos Solo), *Jurnal Privat Law*, Vol.VI No. 1 (Januari-Juni,2016), hlm. 118

² Abdul Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Sah Media, hlm 4.

orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Arti dari pasal tersebut yaitu setiap orang yang merasa dirugikan oleh kejadian, kurang hati-hati atau kelalaian berhak mendapatkan ganti rugi (kompensasi) atas kerugiannya itu.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK No. 8 Tahun 1999) disebutkan pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. UUPK No. 8 Tahun 1999 mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini diberlakukan untuk mewujudkan keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Dalam hal pengiriman barang juga memiliki hambatan. Banyak faktor yang menyebabkan suatu barang tersebut tidak sampai kepada pihak penerima barang, barang yang dipesan atau yang dikirimkan kepada pihak penerima tidak tepat waktu atau bahkan barang itu rusak serta barang yang dikirimkan tersebut hilang. Padahal, kewajiban dari pengangkut adalah bertanggungjawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima. Akan tetapi biasa terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak jasa pengiriman barang yang tidak bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan³.

Ketidakberdayaan para konsumen ini dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikannya. Pada umumnya para pelaku usaha dalam penggunaan

³ Aisyah Ayu Musyafah dkk., “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Barang”. *Journal Law Reform*, Vol.14 No. 2, Tahun 2018, hlm. 3.

kontrak baku atau klausula baku, kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan sebeb dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian. Mengenai hal tersebut, konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang telah diamanatkan oleh Pasal 4 angka 8 UUPK yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁴

Dengan adanya beberapa keluhan pada masyarakat selaku konsumen atau pengguna jasa pengiriman di Makassar yang kurang mengerti bagaimana mempertahankan haknya dan harus melaporkan kemana ketika mereka berhadapan dengan pelaku usaha yang kurang bertanggung jawab. Permasalahan yang timbul dalam situasi ini adalah bagaimana bentuk perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketya untuk mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen atas tanaman yang dikirim melalui jasa pengiriman mengalami kerusakan atau layu yang artinya tidak dalam keadaan utuh atau subur ketika sampai ditangan konsumen.

Namun untuk mewujudkan ternyata tidaklah mudah masih terdapat beberapa kendala dalam menyelesaikannya. Minimnya pengetahuan konsumen tentang perlindungan hukum konsumen dan BPSK di Makassar menyebabkan adanya keluhan-keluhan konsumen ini hanya menjadi cerita belaka, dan

⁴ *Ibid.* hlm. 3.

rendahnya kepercayaan terhadap sistem peradilan yang menyurutkan langkah mereka untuk mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen.

Karena berdasarkan uraian diatas yang menjadi latar belakang permasalahan ini penulis merasa tertarik untuk melakukan pengkajian secara mendalam terhadap permasalahan yang berkaitan dengan pihak yang layak bertanggung jawab dalam hal kelalaian tersebut. Untuk itu penulis melakukan penelitian dalam bentuk penulisan hukum yang berjudul “**Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Atas Rusaknya Tanaman Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman tanaman Jalur Nugraha Ekakurir (*JNE*) terhadap konsumen?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam skripsi hukum ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi berbagai pihak dalam hal ilmu pengetahuan hukum, khususnya tentang perlindungan hukum bagi konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas.
3. Sebagai literatur tambahan atau bahan-bahan informasi ilmiah bagi yang berminat untuk melakukan kajian dan meneliti lebih lanjut.

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Konsumen dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih Bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/consument* (Belanda). Pengertian konsumen ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula *Kamus Besar Bahasa Indonesia* memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

*Black's Law Dictionary*⁵ mendefinisikan konsumen sebagai berikut: *a person who buys good or service for personal, family, or house-hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.*

Dalam Pasal 1 angka 2 UUPK No. 8 Tahun 1999 menyebutkan konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang

⁵ Zulham. *Op Cit.* Hlm 15.

tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo⁷ pengertian konsumen yang luas sebagaimana yang terdapat dalam UUPK, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Akan tetapi, walaupun begitu masih perlu disempurnakan sehubungan dengan penggunaan istilah “pemakai”, demikian pula dengan eksistensi “badan hukum” yang tampaknya belum masuk dalam pengertian tersebut.

Menurut Inosentius Samsul⁸ konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik secara pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman⁹ mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:¹⁰

⁶ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Abdul Hamid Haris. 2017. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Sah Media. Makassar

⁸ Zulham. *Op Cit.* Hlm 16.

⁹ *Ibid.* Hlm 16.

¹⁰ Zulham. *Loc. Cit.*

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali. Konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi.¹¹

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri¹².

Berdasarkan *Business English Dictionary*, yaitu perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Begitu pula *Black's Law Dictionary* mendefinisikan perlindungan konsumen adalah *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.¹³

¹¹ Janus Sidobalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Hlm 14

¹² [Repository.untag-sby.ac.id/413/3/BAB%20II](https://repository.untag-sby.ac.id/413/3/BAB%20II).

¹³ Zulham. 2013. *Hukum Pelindungan Konsumen*, Prenadamedia. Jakarta. Hlm. 21

Sesuai dengan pengertian di atas, maka dalam Pasal 1 angka 1 UUPK No. 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁴

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Tujuan hukum adalah mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.¹⁵

2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Jhon F. Kennedy¹⁶ mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu: hak memperoleh keamanan (*the right to safety*), hak memilih (*the right to choose*), hak mendapat informasi (*the right to be informed*), dan hak untuk didengar (*the right to be heard*).

¹⁴ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

¹⁵ Rosmawati. 2018. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Prenamedia. Jakarta. Hlm 6-7

¹⁶ Zulham. *Op. Cit.* Hlm. 47

Dan juga setidaknya terdapat 9 hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yakni:¹⁷

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
2. Hak untuk membeli barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain konsumen memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban. Dalam Pasal 5 UUPK yang mengatur tentang kewajiban konsumen, menyebutkan¹⁸:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Kewajiban ini hanya tertuju pada transaksi pembelian barang ataupun jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Merupakan hal yang sudah semestinya konsumen untuk membayar sejumlah yang telah disepakati untuk mendapatkan barang maupun jasa.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Sudah seharusnya setiap warga negara yang baik untuk mengikuti jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen agar tidak muncul permasalahan baru dan tidak mengganggu jalannya proses penyelesaian sengketa.

Dengan adanya hak dan kewajiban konsumen yang telah diatur sedemikian rupa di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka pelaku usaha wajib menghormati hak-hak yang diberikan terhadap konsumen dalam berbagai ruang lingkup yang ada. Konsumen diwajibkan untuk mentaati kewajiban-kewajiban yang telah diberikan oleh undang-undang kepadanya.

Adapun tanggung jawab yang tentu sangat penting tidak terkecuali sebagai konsumen, konsumen yang baik tidak hanya bertanggung jawab

¹⁸ *Ibid.* Hlm. 5.

sebatas dirinya sendiri, akan tetapi juga terhadap orang lain ataupun pada lingkungan sekitar.

2.1.3 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat 3 UUPK No. 8 Tahun 1999¹⁹ adalah “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dan Ahmadi Miru²⁰ menjelaskan bahwa “Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Korporasi, BUMN, Kopersai, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain.”. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK No. 8 Tahun 1999 cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjual-belikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*), atau bentuk distribusi

¹⁹ *Ibid.* Hlm 2

²⁰ Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo. Jakarta. 2011. Hlm.8

lain dalam transaksi perdagangan; pemasuk (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.²¹

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa, seperti pembuat produk, grosir atau pengecer profesional atau setiap orang yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke konsumen. Secara umum definisi atau pengertian pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum atau tidak yang didirikan untuk melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2.1.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang telah di atur oleh UUPK Pasal 19. Hak dan kewajiban pelaku usaha terdapat dalam UUPK No.8 Tahun 1999, yaitu²²:

1. Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK No. 8 Tahun 1999
 - 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 didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

²¹ *Ibid.* Hlm. 8

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Th 1999.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.
2. Kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999²³
- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
 - c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²³ *Ibid.* Hlm. 6

g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 UUPK No. 8 Tahun 1999²⁴

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

²⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Inti dari pasal di atas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya.

2.1.5 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 2 UUPK No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum²⁵.

Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu²⁶

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa 5 (lima) asas yang terdapat dalam Pasal UUPK No. 8 Tahun 1999 jika dilihat dari substansinya, dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Kemanfaatan yang di dalamnya meliputi keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Kepastian hukum.²⁷

Perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen dalam rangka mewujudkan perekonomian yang sehat dan dinamis, sehingga membawa kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat. Tujuan perlindungan

²⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Th 1999.

²⁶ Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Citra Aditya bakti. 2014. hlm 37

²⁷ *Op. Cit.* hlm. 26

konsumen diatur dalam Pasal 3 UUPK No. 8 Tahun 1999 yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam pelaksanaan hukum perlindungan prinsip-prinsip yang menjadi dasar hukum harus diterapkan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.²⁸

2.2 Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman

2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Jasa Pengiriman

Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan baik untuk angkutan orang maupun barang. Yang dimaksud dengan jasa adalah sesuatu yang berguna bagi masyarakat umum, pemerintah maupun dari instansi-instansi.

Pengertian jasa yaitu produk yang tidak berwujud yang melibatkan perbuatan, kinerja atau usaha yang secara fisik tidak dapat dimiliki. Adapun pengertian jasa menurut beberapa ahli, yaitu :

Menurut Rahmat Trijono²⁹, jasa adalah suatu layanan yang berbentuk pekerjaan yang disediakan di masyarakat untuk di pakai oleh konsumen.

²⁸ Agus Suwandono dan Susilowati Dajaan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Terbuka. 2015. Hlm 28.

²⁹ Anggraito Yudha Pratama. 2018. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Rusaknya Barang yang Dikirim*. Hlm. 13. Diakses tanggal 3 januari 2021.

Menurut Kotler³⁰, jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Produksinya bisa terikat dan juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Berry³¹, jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas) proses-proses dan kerja untuk yang *intangible*.

Sedangkan menurut Tjiptono karakteristik pokok ada empat yaitu tidak berwujud (*Intangibility*), tidak terpisahkan (*Inseparability*), bervariasi (*Variability*), dan tidak bertahan lama (*Perishability*)³².

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 5 yaitu “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”. Perusahaan Jasa adalah perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa. Perusahaan jasa pengiriman barang dapat ditemukan dalam ketentuan KUH Dagang (KUHD).

Jasa Pengiriman barang adalah suatu jasa yang tugasnya memindahkan atau mengirimkan barang dari produsen atau pelaku usaha kepada konsumen.

Ada beberapa bentuk jasa pengiriman barang, yaitu³³ :

1. *Full Truck Load (FTL)*: Pengiriman barang yang biasanya menggunakan satu truk penuh. Pengiriman ini berdasarkan berat atau volume dari barang yang dikirimkan.

³⁰ <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/363/2/BAB%20II.pdf>

³¹ Ibid. hlm 9.

³² *Eprints.polsri.ac.id/660/3/BAB%20II*. Hlm. 10

³³ Anggraito Yudha Pratama. *Op. cit.* hlm. 13

2. *Less Than Truck Load (LTL)*: Pengiriman barang ini menggunakan satu truk namun barang yang akan dikirim kurang dari kapasitas truck yang digunakan.
3. Pengiriman barang via laut: Pada pengiriman barang ini pengguna jasa dapat menggunakan dua cara. Cara yang pertama yaitu memasukkan barang ke container. Dan cara kedua menggunakan kapal cepat atau kapal ferry dengan kapasitas kecil.
4. Pengiriman barang via udara: suatu jasa pengiriman barang yang diangkat atau dikirimkan melalui jasa pesawat terbang dilengkapi dengan dokumen pengiriman barang³⁴.
5. Kurir atau Ekspres: pengiriman yang digunakan apabila pengguna jasa menginginkan pengiriman barang yang cepat. Jasa ini digunakan untuk mengirimkan barang dengan volume atau berat yang ringan.

Dalam proses pengiriman barang, perusahaan jasa pengiriman akan melakukan pengecekan barang dimana barang tersebut akan di-*packing* dan didata mengenai jenis barang, berat barang, dan alamat tujuan begitupun pada pengiriman tanaman. Setelah melakukan proses pendataan barulah pihak pengguna jasa (konsumen) dan perusahaan jasa pengiriman melakukan perjanjian pengiriman barang yang dituangkan dalam dokumen. Dimana perjanjian tersebut memiliki hubungan hukum antara pelaku dan pengguna jasa pengiriman.

³⁴ *Ibid.* hlm. 14

2.2.2 Pihak yang Terkait dalam Jasa Pengiriman Tanaman

Subyek hukum pengiriman merupakan pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengiriman, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengiriman tanaman tersebut. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam pengiriman tanaman, yaitu :

1. Balai Besar Karantina Pertanian

Dengan meningkatnya lalu lintas hewan, ikan, dan tumbuhan antar negara dan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah negara Republik Indonesia dan juga untuk mencegah masuknya atau tersebarnya hama dan penyakit hewan, hama dan penyakit ikan, serta organisme pengganggu tumbuhan ke wilayah negara Republik Indonesia maka diperlukan adanya peraturan mengenai karantina hewan, ikan, dan tumbuhan dalam satu sistem yang maju dan tangguh³⁵.

Dasar pelaksanaan tindakan karantina tumbuhan adalah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2019 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan. Di dalam Undang-Undang ini terdiri dari XI (sebelas) Bab dan 34 Pasal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 12/Permentan/OT. 140/3/2015 tentang Tindakan Karantina Hewan dan Tumbuhan Terhadap Pemasukan Media Pembawa Hama Penyakit Hewan Karantina dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina di Tempat Pemeriksaan Karantina.

³⁵ Zulfikar. 2017. *Tanggung Jawab Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak Terhadap Pemasukan Hewan Ditinjau Melalui Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Diakses tanggal 16 Desember 2020

Permentan Nomor 22/Permentan/OT.140/4/2008, terbentuk Balai Besar Karantina Pertanian Makassar yang merupakan penggabungan antara Balai Karantina Pertanian Makassar dan Balai Karantina Hewan Makassar dengan kedudukan eselon II b dengan memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu melaksanakan upaya pencegahan terhadap masuk dan tersebarnya Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dari luar negeri dan dari suatu area ke area lain di dalam negeri atau keluarnya dari dalam wilayah negara Republik Indonesia³⁶, serta OPT penting yang mungkin terbawa komoditas pertanian yang dilalulintaskan dengan cara “Pelaksanaan Tindakan Karantina” berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Karantina merupakan tempat pengasingan dan atau suatu tindakan sebagai pencegah masuk dan tersebarnya hama dan penyakit atau organisme pengganggu dari luar negeri dan suatu area lain di dalam negeri, atau keluarnya dari dalam wilayah Negara Republik Indonesia.³⁷

Adapun tugas pokok dari Balai Besar Karantina Pertanian yakni melaksanakan kegiatan operasional perkarantinaan hewan dan tumbuhan, serta pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati ditempat pemasukan atau pengeluaran dan/atau diluar tempat pemasukan/pengeluaran di wilayah kerja Balai Besar Karantina Pertanian Makassar.

³⁶ Makassar.karantina.pertanian.go.id

³⁷ Pasal 1 ayat 1, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan.

Mengenai dengan proses pelaksanaan serta pengawasan tindakan perlakuan terhadap Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK)

Balai Besar Karantina memiliki beberapa tahap yang dilalui , yaitu³⁸:

1. Pemeriksaan, dimaksudkan untuk mengetahui kelengkapan dan kebenaran isi dokumen serta untuk mendeteksi hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina.
2. Pengasingan dan pengamatan, dimaksudkan untuk mendeteksi lebih lanjut terhadap hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina tertentu yang karena sifatnya memerlukan waktu lama, sarana dan kondisi khusus.
3. Perlakuan, dimaksudkan untuk menyucihamakan media pembawa hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina. Perlakuan diberikan terhadap media pembawa apabila setelah dilakukan pemeriksaan atau pengasingan untuk diadakan pengamatan ternyata media pembawa tersebut³⁹:
 - a. Tertular atau diduga tertular hama dan penyakit hewan karantina, atau
 - b. Tidak bebas atau diduga tidak bebas dari organisme pengganggu tumbuhan karantina.
4. Penahanan, dilakukan apabila setelah melalui pemeriksaan terhadap media pembawa hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina ternyata persyaratan karantina atau pemasukan ke dalam

³⁸ Zulfikar. 2017. *Tanggung Jawab Balai Karantina Pertanian Kelas I Pontianak Terhadap Pemasukan Hewan Ditinjau Melalui Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Diakses tanggal 16 Desember 2020

³⁹ *Ibid.* Hlm. 53

atau dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Republik Indonesia belum seluruhnya dipenuhi.

5. Penolakan, dilakukan terhadap media pembawa hama dan penyakit hewan atau organisme pengganggu tumbuhan karantina yang dimasukkan kedalam atau dimasukkan dari suatu area ke area lain didalam wilayah negara Republik Indonesia apabila ternyata :
 - a. Setelah dilakukan pemeriksaan diatas alat angkut, tertular hama dan penyakit hewan karantina atau tidak bebas dari organisme pengganggu tumbuhan karantina yang ditetapkan oleh Pemerintah, atau busuk, atau rusak, atau merupakan jenis-jenis yang dilarang pemasukannya, atau
 - b. Persyaratan karantina seluruhnya tidak dipenuhi, atau
 - c. Setelah dilakukan penahanan keseluruhan persyaratan yang harus dilengkapi dalam waktu yang ditetapkan tidak dapat dipenuhi, atau
 - d. Setelah diberi perlakuan diatas alat angkut, tidak dapat disembuhkan dan/atau disucihamakan dari hama dan penyakit hewan karantina atau tidak dapat dibebaskan dari organisme pengganggu tumbuhan karantina.
6. Pemusnahan, dilakukan terhadap media pembawa hama dan penyakit hewan atau organisme pengganggu tumbuhan karantina yang dimasukkan kedalam atau dimasukkan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Republik Indonesia, ternyata⁴⁰ :
 - a. Setelah media pembawa tersebut diturunkan dari alat angkut dan dilakukan pemeriksaan, tertular hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina tertentu yang

⁴⁰ *Ibid.* Hlm 55

ditetapkan oleh pemerintah, atau busuk, atau rusak, atau merupakan jenis-jenis yang dilarang pemasukannya, atau

- b. Setelah dilakukannya penolakan media pembawa yang bersangkutan tidak segera dibawa keluar dari wilayah Negara Republik Indonesia atau dari area tujuan oleh pemiliknya dalam batas waktu yang ditetapkan, atau
 - c. Setelah dilakukan pengamatan dalam pengasingan, tertular hama dan penyakit hewan karantina atau tidak bebas dari organisme pengganggu tumbuhan karantina tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah, atau
 - d. Setelah media pembawa tersebut diturunkan dari alat angkut dan diberi perlakuan, tidak dapat disembuhkan dan/atau disucihamakan dari hama dan penyakit hewan karantina atau tidak bebas dari organisme pengganggu tumbuhan karantina.
7. Pembebasan, dilakukan terhadap media pembawa hama dan penyakit hewan karantina atau organisme pengganggu tumbuhan karantina yang dimasukkan ke dalam atau dimasukkan dari suatu area ke area lain di dalam wilayah Negara Republik Indonesia.⁴¹

2. Pengangkutan

Pengangkutan juga memiliki peranan yang sangat penting juga dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan jasa pengangkutan barang telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya atau dalam pengiriman ke suatu tempat. Pengangkutan dibagi menjadi tiga macam

⁴¹ *Ibid.* Hlm 56

yaitu : pengangkutan darat, pengangkutan perairan, dan pengangkutan udara yang ketiganya ini dapat mengangkut orang, barang, dan juga jasa. Menurut ketentuan Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan “perusahaan angkutan umum wajib untuk mengasuransikan tanggung jawabnya”. Peran asuransi dalam hal pengangkutan barang menjadi sangat penting. Peran asuransi bagi perusahaan pengangkutan barang, yaitu ⁴²:

- a. Mengadakan jaminan bagi barang angkutan (pengalihan resiko), yaitu mengambil alih sebagian atau keseluruhan beban resiko dari setiap pengiriman barang.
- b. Pembayaran ganti kerugian, jika terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (resiko berubah menjadi kerugian), maka kepada perusahaan pengangkutan yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian.

Menurut H.M.N Purwosutjipto, Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan⁴³.

Menurut Hasim Purba, Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat

⁴² Gusti Ayu Putu Damayanti dan I Gusti Ayu Agung Ari Krisnawati. *Peran Asuransi Kepada Perusahaan Pengangkutan Barang Melalui Darat Yang Mengalami Kerusakan Atau Kehilangan Barang*. 2015. Hlm 3

⁴³ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq. 3029 *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Cet. I. Navida. Hlm. 8

angkutan. Jadi pengangkutan itu berupa suatu wujud kegiatan dengan maksud memindahkan barang-barang atau penumpang (orang) dari tempat asal ke suatu tempat tujuan tertentu⁴⁴.

Secara yuridis pengertian pengangkutan pada umumnya tidak ditemukan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Walaupun demikian, pengangkutan itu menurut hukum atau secara yuridis dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut atau pemilik barang atau pengirim, dengan memungut biaya pengangkutan.⁴⁵

Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan. Maka dari itu segala hal yang mengganggu keselamatan atau merugikan barang tersebut, pengangkut berkewajiban menanggung segala kerugian pada barang yang diangkutnya tersebut.

Tanggung jawab hukum pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan Pasal 1246 KUH Perdata. Terkait dengan pertanggungjawaban pengangkut menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 468 KUHD yakni “Jika barang rusak pada saat pengiriman maka yang bertanggung jawab adalah pengangkut. Hal ini dikecualikan oleh keadaan *overmacht*, maka pengangkut lepas dari tanggung jawab akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”⁴⁶ Dan dalam pasal 193 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang

⁴⁴ *Ibid.* Hlm 8

⁴⁵ *Ibid.* Hlm 12

⁴⁶ Kadek Ayu Anggreni Putri; A. A. Ketut Sukranatha; I Made Pujawan. *Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT. GED Denpasar Bali)*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.1.], Jan.2018. Diakses pada tanggal 29 Oktober 2020.

Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan : Ayat (1) : “perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian diderita oleh pengirim barang karena musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim”.

Pengangkutan barang atau orang dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Pengangkutan melalui laut

Dimana sesuai dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran yang bunyinya “Perusahaan angkutan laut bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”.⁴⁷ Dalam proses pengangkutan setiap saat kapal beserta isinya dihadapkan kemungkinan-kemungkinan adanya bahaya yang akhirnya dapat menimbulkan kerugian baik kerugian pada kapal maupun barang. Berdasarkan ketentuan pasal 41 ayat (3) dapat diperoleh bahwa atas tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud pada pasal 41 (1) Undang-Undang No. 17 Tahun 2008, yaitu akibat dari pengoperasian kapal, pengangkut juga diwajibkan untuk mengasuransikan tanggung jawabnya tersebut. Bahwa pertanggungjawaban pengangkut adalah pada saat barang-barang berada dibawah penguasaannya yaitu di pelabuhan pemberangkatan, selama berlangsungnya pengangkutan sampai di pelabuhan pembongkaran. KUHD, buku II BAB V-A tentang pengangkutan barang-barang.

2. Pengangkutan melalui udara

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Pasal 40 ayat (1)

Pada dasarnya dalam kegiatan pengangkutan udara niaga terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dalam hal ini adalah perusahaan atau maskapai penerbangan dan pihak pengguna jasa atau konsumen.⁴⁸ ketentuan tentang pengangkutan atau transportasi udara, dalam hal ini pengangkut atau maskapai penerbangan berkewajiban untuk mengangkut penumpang atau barang dengan aman dan selamat sampai di tempat tujuan secara tepat waktu, dan sebagai kompensasi dari pelaksanaan kewajibannya tersebut maka perusahaan penerbangan mendapatkan bayaran sebagai ongkos penyelenggaraan pengangkutan dari penumpang.⁴⁹ Tanggung jawab pengangkutan melalui udara diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

3. Pengangkutan melalui darat

Yang diatur pada KUH Perdata Buku I, Bab V bagian I, II dan III. mulai pasal 90-98 (yang mengatur pengangkutan darat sekaligus pengangkutan perairan darat, tetapi khusus pengangkutan barang)⁵⁰.

2.2.3 Perjanjian dalam Jasa Pengiriman

Menurut Bahasa Indonesia, perjanjian atau perikatan berasal dari kata “ikat”. Dalam bahasa Inggris “*aggrement*”, sedangkan dalam bahasa Belanda “*ovreekoms*”. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau lebih, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak lain, dan pihak yang lain tersebut berkewajiban

⁴⁸ https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/11600/1/T1_312012045_BAB%20I.

⁴⁹ *Ibid.* Hlm. 2

⁵⁰ Kadek Ayu Anggreini Putri, dkk. *Op. Cit.* hlm 30.

untuk memenuhi tuntutan itu. Dalam perspektif hukum islam, perjanjian terdapat dua pengertian yaitu etimologi (ikatan) dan secara terminologi (perjanjian adalah dimana seseorang mengikatkan dirinya kepada seseorang maupun beberapa orang). Dalam suatu perjanjian termuat beberapa unsur, yaitu⁵¹:

1. Adanya pihak
2. Adanya persetujuan antara para pihak
3. Adanya tujuan yang dicapai
4. Ada prestasi yang harus dilaksanakan
5. Ada bentuk tertentu
6. Ada syarat tertentu

Dalam Pasal 1313 KUHPerdara, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.⁵²

Tujuan dalam perjanjian adalah sasaran yang ingin dicapai. Tujuan perjanjian adalah maksud dari para pihak melakukan suatu perjanjian. Perjanjian juga memiliki tujuan mengatur hubungan hukum dan melahirkan hak dan kewajiban.⁵³ Perjanjian sifatnya *private* artinya yaitu mengikat antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Jika ada dalam pelaksanaannya menimbulkan sengketa diantara para pihak, maka perjanjian tersebut dapat dijadikan bukti.

⁵¹ Anggraito Yudha Pratama. *Op cit.* Hlm 8.

⁵² Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁵³ *Ibid.* Hlm 8

Dalam hukum perjanjian terdapat pula beberapa asas-asas yang dapat dijadikan sebagai prinsip-prinsip perjanjian. Terdapat 5 (lima) asas hukum perjanjian atau *contract principle* yang dikenal menurut ilmu hukum perdata. Kelima asas itu antara lain adalah: asas konsensualisme (*consensualism*), asas kepastian hukum (*freedom of contract*). Asas itikad baik (*good faith*), asas kepribadian (*personality*), dan asas kepastian hukum (*pacta sunt servanda*)⁵⁴. Berikut ini adalah penjelasan mengenai asas-asas yang dimaksud, yakni⁵⁵:

1. Asas konsensualisme, dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdata dan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. suatu perjanjian dapat timbul bila para pihak sudah melakukan sebuah kesepakatan kecuali para pihak menentukan lain.
2. Asas kepastian hukum, dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Kekuatan hukum yang timbul dari hasil keputusan. Hakim harus menghormati keputusan dari para pihak yang ada dalam perjanjian.
3. Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata yang berbunyi “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam, yaitu itikad baik *nisbi* dan itikad baik *mutlak*. Pada itikad baik yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Dan pada itikad baik yang kedua, penilaian terletak pada keadilan serta dibuat ukuran yang obyektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang obyektif.⁵⁶

⁵⁴ *Ibid.* Hlm. 8.

⁵⁵ *Ibid.* Hlm. 8.

⁵⁶ Salim H.S., 2014, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 3.

4. Asas kepribadian, isi dari perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang melakukan perjanjian.

5. Asas kebebasan berkontrak, dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdota. orang bebas menentukan materi dari suatu perjanjian namun tidak bertentangan dengan norma yang berlaku pada masyarakat. Asas ini merupakan yang berlaku secara universal.

Adapun syarat sah nya perjanjian merupakan suatu hal yang ada dalam perjanjian agar suatu perjanjian tersebut dapat terlaksana dengan baik. Syarat sah nya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUHPerdota, dalam suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat sah nya, yaitu⁵⁷:

1. Kesepakatan para pihak, dimana seseorang yang melakukan perjanjian harus menyetujui isi dari perjanjian tersebut tanpa adanya paksaan, kekhilafan, dan penipuan.
2. Kecakapan, menurut hukum setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali orang-orang yang dinyatakan tidak cakap.⁵⁸ Ketidak cakapan ini dijelaskan dalam Pasal 1330 KUHPerdota yaitu orang yang belum dewasa, dibawah pengampuan, dan perempuan. Berkaitan dengan perempuan, melalui SEMA (Surat Edaran Mahkamah Agung) Nomor 3 Tahun 1963 menetapkan bahwa perempuan dewasa cakap melakukan perjanjian.

⁵⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁵⁸ Muhammad Billah Yuhadian, 2012, *Perjanjian Jual Beli Secara Online Rekening Bersama pada Forum Jual Beli Kaskus*, (Skripsi tidak diterbitkan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar), hlm. 24-25.

3. Suatu hal tertentu, prestasi ialah sesuatu hal tertentu yang dapat menjadi objek dalam suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi terdiri dari memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Dan juga syarat-syarat objek suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdara yang dimana suatu perjanjian harus:
- a. diperkenankan, yang artinya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum dan kesusilaan.
 - b. dapat ditentukan atau tertentu, yang artinya prestasi tersebut harus dapat ditentukan dengan jelas mengenai jenis maupun jumlahnya, atau setidak-tidaknya dapat diperhatikan.
 - c. mungkin dilakukan, yang dimana prestasi tersebut harus mungkin dilakukan menurut kemampuan manusia pada umumnya dan kemampuan debitur pada khususnya.
4. Suatu sebab yang halal, pengertiannya mengacu pada Pasal 1337 KUHPerdara. Isi dari perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.⁵⁹

Perjanjian dalam pengiriman adalah perjanjian dimana pihak pertama menyanggupi untuk mengirimkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat yang lain⁶⁰. Berdasarkan uraian itu, jasa pengiriman barang termasuk kedalam perjanjian sewa-menyewa. Perjanjian sewa-menyewa yaitu suatu perjanjian yang dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada

⁵⁹http://repository.umpalembang.ac.id/id/eprint/414/2/502013091_BAB%20II_sampai_BAB%20T ERAKHIR.

⁶⁰ Anggraito Yudha Pratama. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Rusaknya Barang Yang Dikirim*. 2018

pihak yang lain suatu kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang akhirnya disepakati oleh pihak yang membayar terdapat dalam Pasal 1548 KUHPerdara. Oleh karena itu, apabila perusahaan pengiriman barang tidak melakukan salah satu isi perjanjiannya maka perusahaan dianggap telah melakukan wanprestasi.

Sebagai konsekuensi dari tidak dipenuhinya perikatan ialah bahwa konsumen atau pihak lain yang dirugikannya dapat meminta ganti kerugian atas biaya yang telah dikeluarkannya, kerugian atau kerusakan barang miliknya.

2.2.4 Wanprestasi

Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Wanprestasi dapat berupa sama sekali tidak memenuhi prestasi, prestasi yang dilakukan tidak sempurna, terlambat memenuhi prestasi, dan melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan⁶¹.

Hubungan antara Jasa Pengiriman Barang dengan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang adalah hubungan “Kontraktual” yang timbul dari kesepakatan perjanjian (kontrak) yang di capai di antara keduanya.

⁶¹ Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Cet. 4, RajaGrafindo Persada. Hlm 74.

Sebagaimana yang ditentukan dalam syarat dan prosedur yang dituangkan dalam sebuah dokumen pada setiap jasa pengiriman barang⁶².

Perjanjian ekspedisi yang diatur dalam Pasal 86 KUHD yaitu perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediteur yang mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut bagi pihak pengirim, dengan pihak pengirim yang mengikatkan diri untuk membayar kepada perusahaan jasa pengiriman barang.

Dalam hal ini, jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka dinyatakan telah wanprestasi. Menunjukkan bahwa wanprestasi terjadi karena tidak terpenuhinya suatu perikatan. Perikatan menurut Pasal 1233 KUHPerdara yang menentukan bahwa setiap perikatan didasarkan pada suatu perjanjian, begitupun Undang-undang. Disamping perjanjian, Undang-undang juga menimbulkan suatu perikatan. Mengenai hubungan antara perikatan dengan perjanjian, Menurut Subekti yaitu hubungan antara perikatan dengan perjanjian adalah itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber yang lain.⁶³ salah satu unsur wanprestasi adalah hal yang mengakibatkan merugikan orang lain. Dengan itu, jika seseorang atau badan hukum melakukan wanprestasi maka dapat menggugat ganti kerugian.

Mengenai ganti kerugian, dalam Pasal 1243 KUH Perdata menyatakan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak terpenuhinya

⁶²<https://media.neliti.com/media/publications/240080-pertanggungjawaban-perusahaan-ekspediteur-347a743e>. diakses pada tanggal 2 Juni 2020.

⁶³ *Ibid.* hlm. 76

suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan. Apabila si debitur atau yang berutang, walaupun telah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam waktu tenggang yang telah ditentukan⁶⁴.

Dalam hal ini jasa pengiriman barang selaku pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas hilang, keterlambatan dan rusaknya barang oleh penyelenggara jasa pengiriman barang, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian tersebut.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.3.1 Pengertian Sengketa Konsumen

Pengertian sengketa dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan. Menurut Winardi, pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain. Dan dapat dikatakan bahwa sengketa adalah perilaku pertentangan antara dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan suatu akibat hukum dan karenanya dapat diberi sanksi hukum bagi salah satu diantara keduanya.

⁶⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya itu mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.⁶⁵

Sengketa ini dapat juga menyangkut pemberian sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu yang sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 jo 1234 KUHPerdota.

2.3.2 Ruang Lingkup Sengketa Konsumen

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan (*empowerment system*) konsumen⁶⁶. Kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha juga sangat berbeda. Jika ada keluhan terhadap produknya, pelaku usaha akan mengupayakan penyelesaian tertutup. Sementara itu, konsumen berkepentingan agar penyelesaian dilakukan lewat saluran umum supaya tuntas sebagaimana dikatakan Laura Nader.

Dalam perbedaan kepentingan itu, Jhon Rawls mengatakan setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama dalam memposisikan diri ke arah eksistensi hidup yang lebih baik karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat (*social justice*⁶⁷).

⁶⁵ Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 2. Prenadamedia Group, hlm 108

⁶⁶ *Ibid.* Hlm. 109

⁶⁷ *Ibid.* Hlm 110

Dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh UUPK 1999 memberikan berbagai manfaat bagi beberapa kalangan, bukan saja konsumen tetapi bagi pelaku usaha sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Manfaat bagi konsumen adalah⁶⁸:

1. Mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita;
2. Melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. Komplain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha;
3. Menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

2.3.3 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK yang menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada Daerah Tingkat II (kabupaten), maksudnya bahwa putusan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak ada upaya banding dan kasasi. Rumusan dalam Pasal 49 ayat (1) tersebut, menyangkut tugas BPSK “untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan” adalah tugas pokok, sebab masih ada tugas lain dari BPSK yaitu; memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman

⁶⁸ *Ibid.* Hlm 110

klausula baku, dan menerima pengaduan konsumen atas terjadinya pelanggaran perlindungan konsumen, serta tugas-tugas lainnya.⁶⁹

Terdapat di dalam Pasal 52 UUPK yang meliputi beberapa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan BPSK), dapat dikatakan bahwa antara huruf a dan huruf f pada akhirnya akan memiliki makna yang sama dalam pelaksanaannya. Sementara berkenaan dengan ketentuan dalam huruf b, c, dan e dari pasal tersebut, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1), tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UNPK.⁷⁰

Walaupun terdapat berbagai cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, namun yang akan dibahas lebih lanjut hanya arbitrase, konsiliasi, dan mediasi sebagaimana ditentukan dalam huruf a dari Pasal 52 UUPK No. 8 Tahun 1999.

1. Arbitrase

H. Priyatna Abdurrasyid menyatakan bahwa arbitrase adalah suatu proses pemeriksaan suatu sengketa yang dilakukan secara yudisial seperti

⁶⁹ *Ibid.* Hlm. 242

⁷⁰ *Ibid.* Hlm. 247

oleh para pihak yang bersengketa, dan pemecahannya akan didasarkan kepada bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak.⁷¹

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini yaitu karena putusannya langsung final dan memiliki kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

2. Konsiliasi

Merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga bisa ditempuh di luar pengadilan, yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.*⁷²

Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK. Penyelesaian sengketa ini memiliki kesamaan dengan arbitrase dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator itu tidak terlalu mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

⁷¹ Siregar dan Ade Rizki Syahputra., "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Dalam Perjanjian Pemakaian Arus Listrik Antara Perusahaan Listrik Negara Dengan Pelanggan Akibat Wanprestasi". 2016.

⁷² Ahmadi Maru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Rajawali Pers. 2011 . Hlm 254

3. Mediasi

Salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa dan sifatnya fleksibel. Mediasi adalah suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak. Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa tersebut dengan mediator. Pihak mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut. Pengalaman, kemampuan dan integritas dari pihak mediator tersebut diharapkan dapat mengefektifkan proses negosiasi di antara para pihak yang bersengketa.⁷³

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi ini karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, dan juga bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan)⁷⁴.

⁷³ Siregar dan Ade Rizki, *Op. cit.*

⁷⁴ Ahmadi Maru. *Op Cit.* Hlm. 256

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dipilih penulis untuk mendapatkan data dan informasi dalam penelitian ini yaitu di Kantor Jasa Pengiriman *JNE* Kota Makassar dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar.

3.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian normatif – empiris adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah hukum dalam kenyataan atau berdasarkan fakta yang didapat secara objektif di lapangan baik berupa data, informasi, dan pendapat yang didasarkan pada identifikasi hukum dan dampak hukum yang terjadi di masyarakat, didapat melalui wawancara dengan pihak terkait yang berkompeten dengan masalah dalam penelitian ini.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain di dalam masyarakat.⁷⁵

⁷⁵ Amiruddin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok, Rajawali Pers, 2018. Hal 26.

Adapun sumber penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan judul penelitian skripsi ini. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai Konsumen, Pihak Jasa Pengiriman *JNE*, dan Panitera BPSK.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian pustaka (*library research*) dengan membaca literatur berupa buku, internet, aturan perundang-undangan, dan tulisan ilmiah yang berhubungan erat dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan menelaah berbagai karya ilmiah dan buku kepustakaan yang membahas tentang Hukum Perlindungan Konsumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam hal ini penulis mengumpulkan dari hasil mewawancarai pihak-pihak yang terkait mengenai hukum perlindungan konsumen atas rusaknya tanaman *philodhendron moonlight* yang dikirim melalui Jasa Pengiriman *JNE* dan Konsumen serta Panitera BPSK.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan metode dokumentasi sebagai tanda bahwa melakukan penelitian.

3.5 Analisis Data

Metode dalam menganalisis data yang penulis gunakan adalah metode kualitatif yang diperoleh dari hasil penelitian secara jelas dan rinci kemudian dideskripsikan dalam bentuk skripsi guna menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.



BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Tanaman

Maraknya perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia yang dimana salah satu kegiatannya yaitu memberikan jasa pengiriman dokumen dan/atau barang. Begitupun yang biasa kita ketahui dan dikenal oleh banyak orang yaitu Perusahaan Jasa Pengiriman *JNE* yang didirikan pada tahun 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. *JNE* sendiri memiliki kepanjangan yaitu Jalur Nugraha Ekakurir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis di kantor Jasa Pengiriman *JNE* Kota Makassar. Terdapat beberapa syarat dan ketentuan tersendiri yang ditetapkan oleh pihak *JNE*⁷⁶, sebagai berikut :

1. Pihak Pengirim yang mengirimkan barangnya wajib mengemas barang dengan baik dan menjamin kemasan dapat melindungi isi barang kirimannya selama proses pengiriman. Segala bentuk kerusakan & kerugian dalam pengiriman yang disebabkan oleh pengemasan yang tidak baik, diluar tanggung jawab Pihak Jasa Pengiriman *JNE*.
2. Pihak Pengirim wajib menginformasikan dengan jelas dan benar tentang isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang palsu mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pihak Pengirim.

⁷⁶ Syarat dan Ketentuan dari Pihak Jasa Pengiriman *JNE*.

3. Pihak Jasa Pengiriman *JNE* melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD 1945.
4. Dalam pelaksanaan pengiriman, Pihak Jasa Pengiriman *JNE* tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul di luar kuasa Pihak Jasa Pengiriman di wilayah yang dilalui transportasi Pihak Jasa Pengiriman.
5. *JNE* sebagai pelaku usaha jasa pengiriman akan memungut biaya sesuai tarif yang telah tersedia bagi konsumen dari waktu ke waktu untuk melakukan pengiriman dokumen, barang maupun tanaman yang telah disepakati antara konsumen dan *JNE*.

Berdasarkan dengan syarat dan ketentuan di atas, dapat diketahui *JNE* juga memiliki pertanggungjawaban yang besar terhadap barang atau tanaman yang rusak milik konsumen. Adapun dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menunjukkan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen termasuk ganti kerugian. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) atas kerugian konsumen yang menyebutkan, bahwa setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya hendaknya selalu

beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha tersebut dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hasrita⁷⁷ sebagai konsumen bahwa tanaman *philodhendon moonlight* yang dikirim melalui Jasa Pengiriman *JNE* tersebut pada tanggal 28 November 2020 ini tidak sesuai dengan keinginannya yang dimana ada 3 buah tanaman *philodhendon moonlight* yang satunya seharga Rp. 1.500.000,- (Satu juta lima ratus ribu rupiah) dengan biaya ongkos kirim sebesar Rp. 300.000,- (Tiga ratus ribu rupiah) dibayarkan ke pihak Jasa Pengiriman *JNE*. Namun, ketika sampai ditangan Hasrita tanaman tersebut sudah layu serta rusak dan juga lama pengirimannya tidak sesuai dengan estimasi perkiraan waktu yang telah ditentukan. Hasrita sebagai konsumen merasa dirugikan dan meminta ganti kerugian pada Jasa Pengiriman *JNE* sebagai pelaku usaha karena telah melakukan hal yang tidak sesuai dengan perjanjian yang ada. Namun, menurut Hasrita selaku konsumen yaitu Pihak *JNE* kurang merespon keluhannya dan tidak memiliki itikad baik mengenai pertanggungjawaban terhadap tanaman yang dikirim seperti melempar tanggung jawab kepada pihak lain (e-commerce, pengangkut, pihak sortir, dan *warehouse*) yang Hasrita sendiri pun tidak mengetahui hal itu.

Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan Muthia⁷⁸, sebagai kepala administrasi *JNE* menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab atau ganti rugi dari *JNE* sebagai perusahaan jasa pengiriman terhadap wanprestasi dalam

⁷⁷ Wawancara pada tanggal 20 Mei 2021 di Kediaman Ibu Hasrita

⁷⁸ Wawancara pada tanggal 14 Juni 2021 di Kantor *JNE* Makassar.

pengiriman yaitu sesuai dengan prosedur pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk barang diasuransikan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada *JNE* sebagai perusahaan jasa pengiriman, penggantian tersebut sesuai nilai *invoice* barang dengan nilai maksimal Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) dan maksimal pergantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah). Jika barang atau tanaman yang tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang atau tanaman yang rusak tersebut maksimal adalah 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil dinilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah). Dan juga pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Namun, dalam proses pengiriman tanaman tersebut melalui banyak tahap termasuk proses wajib karantina yang berlaku dalam undang-undang dan pusat sortir serta *warehouse* Jasa Pengiriman *JNE* sehingga membuat estimasi pengiriman makin lama dan tidak menentu sampai pada konsumen.

Perusahaan Jasa Pengiriman *JNE* sebagai pelaku usaha yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen tanaman *philodendron moonlight*

ini harus memberikan ganti rugi dengan cara ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen atau perdata. Yang dimana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan⁷⁹.

Berdasarkan hasil penelitian ini Pelaku Usaha Jasa Pengiriman *JNE* dan Konsumen tanaman *philodendron moonlight* milik Hasrita, Peneliti berpendapat bahwa Pelaku usaha Jasa Pengiriman *JNE* tersebut tidak langsung melakukan tugas dan kewajibannya yang sesuai dalam Pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 salah satunya beritikad baik pada konsumen dan melayani konsumen secara benar, sehingga membuat konsumen tanaman yang dirugikan ini membutuhkan beberapa hari lamanya dan melewati batas *claim* yang seharusnya maksimal 7 hari sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh pelaku usaha Jasa Pengiriman *JNE* untuk mem-*follow up* bentuk ganti rugi yang harus didapatkan konsumen. Dan juga bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha Jasa Pengiriman *JNE* hanya bernilai maksimal 10x (sepuluh kali) ongkos kirim yang dikarenakan konsumen tidak menggunakan surat asuransi pengiriman barang atau tanaman. Hal tersebut tidak setara nilainya dengan nilai kerugian barang dan/atau jasa yang dialami konsumen.

⁷⁹ Hermawan Lumba. 2014. *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*. Hlm. 78

4.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen

Secara teoritis penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan di luar pengadilan yaitu BPSK. Dalam Pasal 47 UUPK bahwa “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Namun ketentuan tersebut tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*) maka logika hukum menunjuk bentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh BPSK, dan bukan secara arbitrase oleh karena hasil akhir penyelesaian melalui arbitrase adalah putusan.⁸⁰

Dan adapun juga tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi juga memiliki kegiatan yang berupa konsultasi, pengawasan terhadap pencuntuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta kewenangan dan berbagai tugas yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hasrita sebagai konsumen pengiriman tanaman *philodendron moonlight* pada tanggal 20 Mei 2021 bahwa konsumen merasa sudah memenuhi syarat serta ketentuan untuk meng-*claim* ganti kerugian dan berusaha untuk menggunakan opsi penyelesaian

⁸⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo. Hlm 232.

secara kekeluargaan atau damai, namun dari pelaku usaha Jasa Pengiriman *JNE* tidak langsung melaksanakan tanggung jawabnya dan membuat proses penyelesaiannya semakin menjadi lama. Sehingga, Hasrita hanya terus menunggu tanpa kejelasan terhadap kerugian yang dialaminya.

Pelaku usaha Jasa Pengiriman *JNE* memiliki tanggung jawab yang besar dan jika terjadi perselisihan dan selalu mengupayakan penyelesaian secara damai. Berdasarkan wawancara penulis dengan Muthia⁸¹ sebagai kepala Administrasi Kantor *JNE* pada tanggal 18 Juni 2021, proses penggantian kerugian atau penyelesaian sengketa antara konsumen membutuhkan paling lama maksimal 7 (tujuh) hari setelah melapor. Dan disertai syarat ketentuan jika memang benar adanya kerugian yang dialami konsumen sehingga bisa diteruskan ke pihak yang bersangkutan.

Untuk mengetahui bentuk-bentuk penyelesaian sengketa, berdasarkan wawancara penulis dengan Muhammad Aqil Akbar⁸² sebagai Ketua Penitera pada BPSK, bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat ditempuh dalam beberapa bentuk yang dimana jika konsoliasi sebagai bentuk penyelesaian pertama belum bisa terselesaikan maka lanjut ke bentuk penyelesaian kedua yaitu mediasi dan begitupun sampai ke bentuk penyelesaian ketiga yaitu arbitrase. Penyelesaian ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang didampingi oleh Majelis yang bertindak sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan

⁸¹ Wawancara pada tanggal 18 Juni 2021 di Kantor *JNE* Makassar.

⁸² Wawancara pada tanggal 20 Juni 2021 di Kantor BPSK Makassar.

sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak dan mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen⁸³.

Berdasarkan hal tersebut, penulis dapat menganalisis terkait upaya yang ditempuh oleh Hasrita sebagai konsumen yang dirugikan tersebut. Dalam hal ini, pihak Jasa Pengiriman *JNE* menyelesaikan permasalahan ganti kerugian ini dengan cara damai atau musyawarah sesuai yang berlaku dalam Pasal 47 UUPK No. 8 Tahun 1999. Penyelesaian secara damai yaitu penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui Pengadilan Negeri atau BPSK dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini. Namun, jika pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya dan menolak penyelesaian secara musyawarah, maka konsumen bisa melanjutkan perkaranya ke pengadilan bahkan apabila perlu hingga di Mahkamah Agung.

⁸³ Hermawan Lumba. 2014. *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Hlm. 82

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggung jawab pelaku usaha Jasa Pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (*JNE*) kepada konsumen atas tanaman *philodhendron moonlight* yang rusak serta layu yaitu berupa pengembalian uang yang ditetapkan dalam syarat dan ketentuan Perusahaan Jasa Pengiriman *JNE* sendiri yaitu mengganti kerugian konsumen yang hanya dengan maksimal 10x (sepuluh kali) biaya ongkos kirim yaitu senilai 1.750.000,- (satu juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) dan membutuhkan waktu paling lama maksimal 7 hari (tujuh hari) setelah melapor.
2. Upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh konsumen dan pihak Jasa Pengiriman *JNE* yaitu bahwa kedua belah pihak bersepakat untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara musyawarah atau damai yang sesuai dengan Pasal 47 UUPK No. 8 Tahun 1999

5.2 Saran

1. Pelaku usaha jasa pengiriman *JNE* harusnya lebih mengutamakan tanggung jawab dan berkewajiban untuk memenuhi hak para konsumen agar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai konsumen serta dijelaskan secara lebih detail mengenai ketentuan dan prosedur yang berlaku di *JNE*. Sehingga para konsumen tidak merasa khawatir dengan tanaman atau barang yang dikirimkannya. Dan hendaknya juga para pelaku usaha jasa pengiriman *JNE* atau karyawan setempat meningkatkan komunikasi yang baik dan beritikad baik jika terjadi hal yang tidak diinginkan oleh konsumen.
2. Sebagai konsumen, agar lebih memahami prosedur dan ketentuan yang diberikan oleh pihak pelaku usaha jasa pengiriman *JNE* dan juga lebih baik menggunakan asuransi terhadap barang yang akan dikirimkan untuk mencegah agar tidak terjadi lagi perselisihan di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdul Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan Pertama, Sah Media, Makassar.
- Agus Suwandono dan Susilowati Dajaan. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. I. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Ahmadi Miru. 2011. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Cet. 4. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Ketujuh. Rajawali Pers. Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Azikin. 2018. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Rajawali Pers. Depok.
- Janus Sidobalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Cet. III. Citra Aditya Bakti. Yogyakarta.
- Mohd.Yusuf Daeng. 2004. *Pengantar Hukum Spesies Langkah di Indonesia*. Alaf Riau. Pekanbaru.
- R. Abdoel Djamali. 2015. *Pengantar Hukum Indonesia*. Raja Grafindo. Jakarta.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenamedia Group. Jakarta.
- Salim H.S. 2019. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Sidobalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Citra Aditya Bakti.
- Sigit Sapto Nugroho. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Cet I. Navida. Surakarta
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan Pertama. Kencana. Jakarta.

JURNAL:

Anggraito Yudha Pratama. 2018. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Rusaknya Barang Yang Dikirim*. Diakses pada tanggal 9 Juli 2021.

Anggreni Putri, Kadek Ayu; Sukranatha, A.A. Ketut; Pujawan, I Made. *Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Krusakan (Studi Pada PT. GED Denpasar Bali)*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, [S.1.], Jan.2018. Diakses tanggal 29 Oktober 2020.

Hermawan Lumba, 2014. *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Diakses pada tanggal 9 Juli 2021.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

INTERNET:

Karantina.pertanian.go.id diakses pada tanggal 16 Desember 2020.

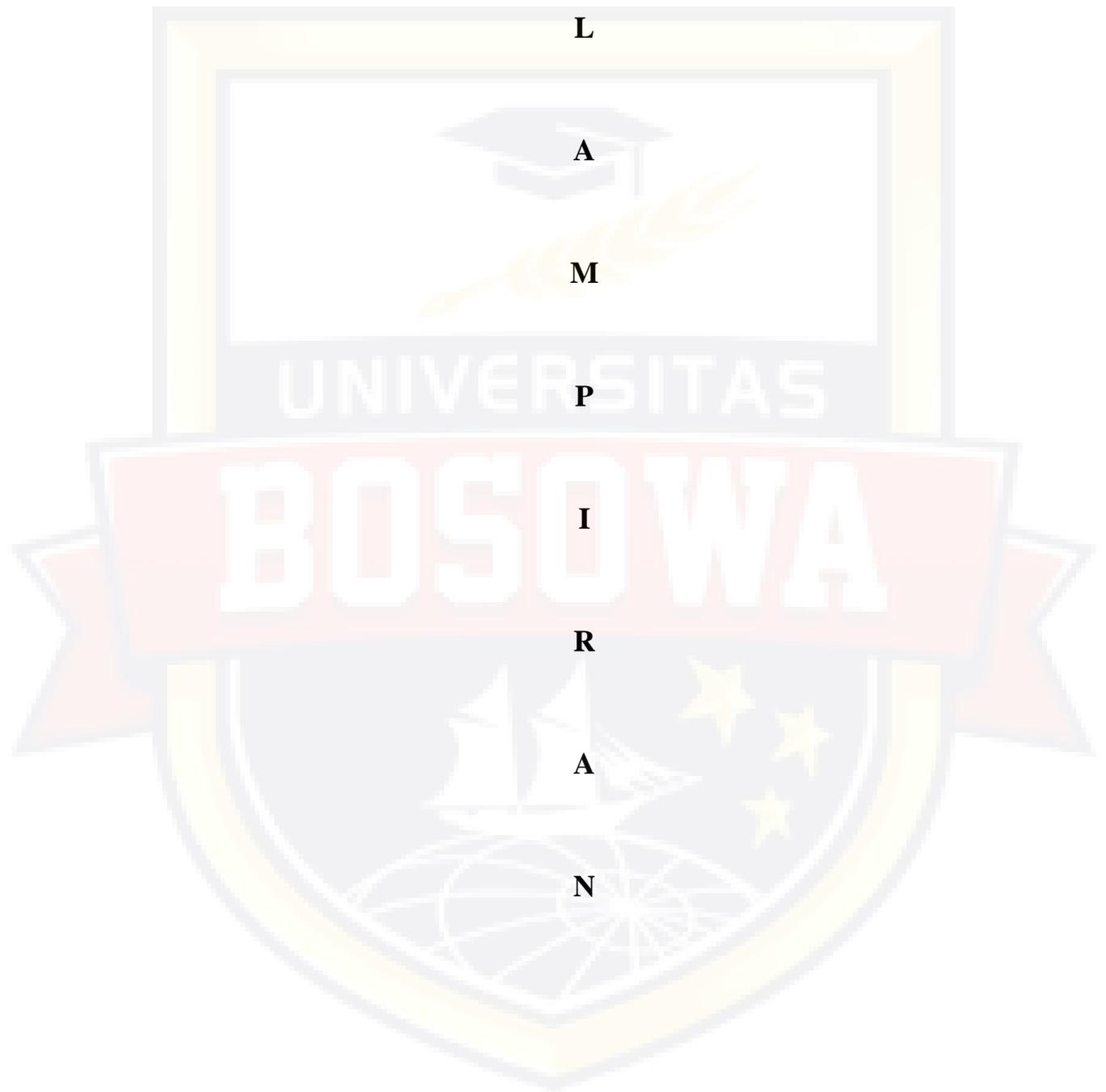
<https://media.neliti.com/media/publications/19112-ID-perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-pengguna-jasa-ekspedisi-pengiriman-barang>. Diakses pada tanggal 19 Desember 2020

<https://media.neliti.com/media/publications/240080-pertanggungjawaban-perusahaan-ekspediter-347a743e>. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021

http://erepository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6884/1/Hukum%20Pengangkutan%20Indonesia_navida.pdf. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021

<http://thesis.umy.ac.id/temp/2101092a6b2d75cb6d043d8c8165f75d006131d.pdf>. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021.

<http://eprints.umm.ac.id/40131/3/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 2 Juni 2021.





Bapak Muhammad Aqil Akbar selaku Ketua Panitia BPSK Makassar.



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BOSOWA

SERTIFIKAT UJI SIMILARITAS

No: 37/FH-GPM/I/2022

Menerangkan bahwa SKRIPSI dengan judul:

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS RUSAKNYA TANAMAN YANG DIKIRIM
MELALUI JASA PENGIRIMAN**

Penulis: **RISKA ADENAYAH**

Telah melalui uji similaritas dengan hasil:

Standar	25%
Capaian	22%

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
BOSOWA**
GUGUS PENJAMINAN MUTU

Skripsi ini dinyatakan

**MEMENUHI STANDAR UJI SIMILARITAS
Yang ditetapkan oleh Fakultas Hukum
Universitas Bosowa.**

Alamat:
Ruangan Fakultas Hukum
Gedung I. Lt 6

Makassar, 21 Januari 2022

Phone: 0813-4271-7320
Email :law@universitas.ac.id

Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H
NIDN: 0924056801