

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM  
PERUSAHAAN LOGISTIK TERHADAP KONSUMEN  
(STUDI : PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR)**

**TESIS**

**OLEH:**

**FIKRI AL-HAQ FACHRYANA  
NPM. 221803021**



**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/7/24

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM  
PERUSAHAAN LOGISTIK TERHADAP KONSUMEN  
(STUDI : PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR)**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu  
Hukum pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/7/24

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MAGISTER ILMU HUKUM**

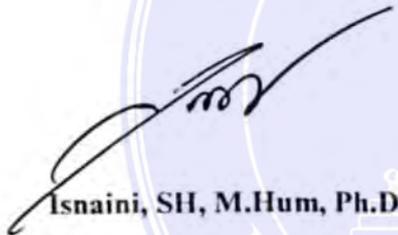
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN  
LOGISTIK TERHADAP KONSUMEN (STUDI : PT TIKI  
JALUR NUGRAHA EKAKURIR)**  
**NAMA : FIKRI AL-HAQ FACHRYANA**  
**NPM : 221803021**  
**PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D

  
Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH

Ketua program Studi  
Magister Ilmu Hukum



Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

**Telah diuji pada Tanggal 30 Maret 2024**

---

---

**Nama : FIKRI AL-HAQ FACHRYANA**

**NPM : 221803021**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Taufik Siregar, SH.M.Hum**

**Sekretaris : Dr. Wenggedes Frensh, SH., MH**

**Penguji I : Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D**

**Penguji II : Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Suhaidi, SH, MH**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **FIKRI AL-HAQ FACHRYANA**

NPM : **221803021**

Judul : **Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Logistik Terhadap Konsumen (Studi : Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)**

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut:

1. Bahwa tesis yang saya tulis ini bukan merupakan jiplakan dari tesis atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti dikemudian hari ternyata tesis ini adalah jiplakan, maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung saya sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, April 2024

Menyatakan,



**FIKRI AL-HAQ FACHRYANA**  
**NPM. 221803021**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FIKRI AL-HAQ FACHRYANA  
NPM : 221803021  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Logistik Terhadap Konsumen (Studi : Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal:  
Yang menyetujui



**FIKRI AL-HAQ FACHRYANA**

## ABSTRAK

### PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN LOGISTIK KEPADA KONSUMEN (STUDI : PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR)

**NAMA** : FIKRI ALHAQ FACHRYANA  
**NPM** : 221803021  
**PROGRAM** : MAGISTER HUKUM  
**PEMBIMBING 1** ; ISNAINI, SH., M. Hum., Phd  
**PEMBIMBING 2** : Dr. M. CITRA RAMADHAN, SH., MH

Logistik sangat berperan dalam perekonomian Indonesia dan dunia. Dalam pelaksanaan jasa logistik memiliki potensi kesalahan produk yaitu keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman. Potensi kesalahan produk ini secara bersama sama merugikan pihak penyedia jasa juga konsumen. Saat ini Indonesia memiliki payung hukum dalam memberikan kepastian hukum atas pelayanan jasa pengiriman ekspres dan logistik. Namun dalam aplikasinya, pelanggan sering melakukan tuntutan pertanggungjawaban kepada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir lebih dari standar yang berlaku.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis aturan hukum pertanggungjawaban perusahaan logistik, studi kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir kepada konsumen, pertanggungjawaban hukum PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atas kejadian keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman, serta untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian apabila terjadi sengketa dengan konsumen.

Aturan Hukum Pertanggungjawaban Pengiriman Barang PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Sebagai Penyedia Jasa Pengiriman Barang Kepada Konsumen. 1). UU Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 dalam Pasal 7 point a, b, c, d, e, f. 2). Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Pasal 17, Pasal 30 dan Pasal 31 3). KUHPer dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245. 4). KUHD Pasal 86, 90 dan 468. 5). PP Nomor 15 Tahun 2013 Pasal 10 point a hingga i. 6). PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021 pada Bab 7 Pasal 87, Bab Ganti Rugi Pasal 92. 7). Syarat Standar Pengiriman PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada Point 3 : Tata Cara Pengangkutan , No 3), 4), 5), 6), Point 4 : Pemeriksaan Kiriman No 3), 4), Point 5 : Larangan Kiriman No 2), Point 8 Ganti Rugi No 1), 2), 3). Ada 2 point yang tidak sesuai dengan teori hukum ini, yaitu : yang pertama : dalam SSP No 8 1), terkait kerusakan/kehilangan di pihak ketiga. Kedua tentang bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim. Proses transaksi antara PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan Pengirim barang telah menghasilkan konsensus, sesuai dengan teori asas hukum Konsensualisme.

Pertanggungjawaban hukum PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai penyedia jasa kepada pelanggan atas kejadian keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman, mempertimbangkan kepastian hukum dan keadilan hukum.

Ketika terjadi sengketa pelanggan atas kejadian keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman, maka proses yang ditempuh adalah mengutamakan kekeluargaan, namun jika tidak berhasil maka ditempuh proses hukum perdata.

*Kata Kunci : logistik, pertanggungjawaban, keterlambatan, kerusakan, kehilangan,*

## ABSTRACT

### LEGAL RESPONSIBILITY OF LOGISTICS COMPANIES TO CONSUMERS (STUDY: PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR)

NAME : FIKRI ALHAQ FACHRYANA  
NPM : 221803021  
PROGRAM : MAGISTER ILMU HUKUM  
ADVISOR 1 : ISNAINI, SH., M. Hum., Ph.D  
ADVISOR 2 : Dr. M. CITRA RAMADHAN, SH., MH

*Logistics plays a very important role in the Indonesian and world economy. In the implementation of logistics services, there is the potential for product errors, namely delays, damage and loss of shipped goods. The potential for product errors together is detrimental to service providers and consumers. Currently, Indonesia has a legal umbrella to provide legal certainty for express delivery and logistics services. However, in its application, customers often demand responsibility from PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir for more than the applicable standards.*

*The purpose of this research is to find out and analyze the legal rules of responsibility of logistics companies, a case study of PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir to consumers, the legal responsibility of PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir for incidents of delay, damage and loss of shipments, as well as to find out and analyze the resolution if a dispute occurs with consumer.*

*Legal Rules for Responsibility for Delivery of Goods PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir as a Provider of Goods Delivery Services to Consumers. 1). Consumer Protection Law No. 8 of 1999 in Article 7 points a, b, c, d, e, f. 2). Law Number 38 of 2009 concerning Posts Article 17, Article 30 and Article 31 3). Criminal Code in Articles 1238, 1244, and 1245. 4). KUHD Articles 86, 90 and 468. 5). PP Number 15 of 2013 Article 10 points a to i. 6). PERMENKOMINFO No. 4 of 2021 in Chapter 7 Article 87, Compensation Chapter Article 92. 7). PT Tiki's Standard Delivery Conditions Lintas Nugraha Ekakurir at Point 3: Transport Procedures, Nos. 3), 4), 5), 6), Point 4: Inspection of Shipments No. 3), 4), Point 5: Prohibition of Shipments No. 2), Point 8 Compensation No. 1), 2), 3). There are 2 points that are not in accordance with this legal theory, namely: the first: in SSP No. 8 1), related to damage/loss to third parties. Second, regarding the form of compensation for damage or loss of documents or goods whose value does not exceed 10 times the shipping costs. The transaction process between PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir and the sender of the goods has resulted in a consensus, in accordance with the legal principle of Consensualism.*

*The legal responsibility of PT Tiki Lane Nugraha Ekakurir as a service provider to customers for incidents of delays, damage and loss of shipments, takes into account legal certainty and legal justice.*

*When there is a customer dispute regarding delays, damage and loss of shipments, the process taken is to prioritize family relations, but if this is not successful then a civil legal process is taken.*

*Keywords: logistics, liability, delay, damage, loss,*

## KATA PENGANTAR

### Bismillahirrahmaanirrahiim

Sebagai penulis *Al faqir*, mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan terima kasih kepada :

1. Orang tua, istri, adik dan anak anak yang selalu memberikan support terbesar yaitu doa dan ridho
2. Dosen pembimbing Bapak Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D, Bapak Dr Citra Ramadhan, SH, M Hum, dan juga dosen penguji Bapak Prof Dr. Taufik Siregar, SH, M.Hum, Bapak Prof Dr. Suhaidi, SH, MH, Bapak Dr Wenggedes Frensh, SH, M.Hum , serta Bapak Yovie yang telah membantu selama perkuliahan.
3. Bapak Rektor UMA, Ibu D Pascasarjana UMA, Kaprodi Magister Ilmu Hukum UMA.
4. Dan kepada Pimpinan dan team PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan kajian
5. Seluruh sahabat yang mensupport dan mendokan

Semoga tesis ini bermanfaat bagi seluruh pihak dan menjadi *ilmu jariah* bagi siapapun yang mengajarkannya.

Penulis



Fikri Alhaq Fachryana

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| ABSTRAK .....   | i         |
| <i>ABSTRACK</i> .....   | <i>ii</i> |
| KATA PENGHANTAR .....   | iii       |
| DAFTAR ISI .....  | iv        |
| DAFTAR GAMBAR .....   | vi        |
| DAFTAR TABEL .....  | vii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | viii      |
| <br>  |           |
| BAB I PENDAHULUAN   |           |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah .....   | 10        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 10        |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | 11        |
| 1.5 Keaslian Penelitian .....   | 12        |
| 1.6 Kerangka Teori dan Konsep .....   | 14        |
| <br>  |           |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA   |           |
| 2.1 Asas Hukum .....  | 20        |
| 2.2 Pertanggungjawaban Hukum .....  | 24        |
| 2.3 Teori Keadilan .....  | 34        |
| 2.4 Teori Kepastian Hukum .....   | 36        |
| 2.5 Teori Hukum Bisnis .....  | 40        |
| 2.6 Transportasi (Pengangkutan) dalam Bisnis .....  | 42        |
| 2.7 Perlindungan Konsumen .....   | 45        |
| 2.8 Penyelesaian Sengketa Arbitase .....  | 51        |
| 2.9 Tanggungjawab Perusahaan kepada Konsumen dalam Islam .....  | 56        |
| <br>  |           |
| BAB III METODE PENELITIAN   |           |
| 3.1 Lokasi Penelitian .....   | 64        |
| 3.2 Tipe atau Jenis Penelitian .....  | 64        |
| 3.3 Informan / Responden Penelitian .....   | 67        |
| 3.4 Pengumpulan Data .....  | 68        |
| 3.5 Analisis Data .....   | 69        |
| <br>  |           |
| BAB IV PEMBAHASAN   |           |
| 4.1 Aturan Hukum Pertanggungjawaban PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir<br>Sebagai Penyedia Jasa Logistik<br>Kepada Konsumen. .... | 70        |
| 4.1.1. UU Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 .....   | 71        |
| 4.1.2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos .....  | 71        |
| 4.1.1. KUHPer dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245 .....  | 72        |
| 4.1.2. KUHD Pasal 86, 90 dan 468 .....  | 73        |
| 4.1.3. PP Nomor 15 Tahun 2013 .....   | 73        |
| 4.1.4. PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021 .....  | 74        |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.5. Syarat Standar Pengiriman.....  | 76 |
| 4.2 Pertanggungjawaban hukum PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Sebagai Penyedia Jasa Kepada Pelanggan Atas Kejadian Keterlambatan, Kerusakan dan Kehilangan Kiriman ..... | 82 |
| 4.2.1 Keterlambatan .....  | 84 |
| 4.2.2 Kerusakan.....   | 86 |
| 4.2.3 Kehilangan .....   | 89 |
| 4.3 Penyelesaian Sengketa dengan Konsumen.....   | 91 |
| <br>   |    |
| BAB V PENUTUP.....   | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 96 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. Aspek Aspek Pendukung <i>E Commerce</i> .....                    | 1  |
| Gambar 2. Proyeksi Nilai Perdagangan E Commerce Indonesia sampai 2025... 2 | 2  |
| Gambar 3. Konsep Penelitian.....   | 19 |
| Gambar 4. Form Penolakan Packing.....                                      | 87 |
| Gambar 5. Form Penolakan Asuransi .....                                    | 89 |
| Gambar 6. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen.....                       | 91 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. Kasus Keterlambatan, Kehilangan dan Kerusakan Kiriman di<br>PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan Tahun 2022..... | 9  |
| Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....  | 12 |
| Tabel 3. Kasus Keterlambatan, Kerusakan dan Kehilangan Kiriman di<br>PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan Tahun 2023....  | 92 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Responden..... | 100 |
|--|-----|

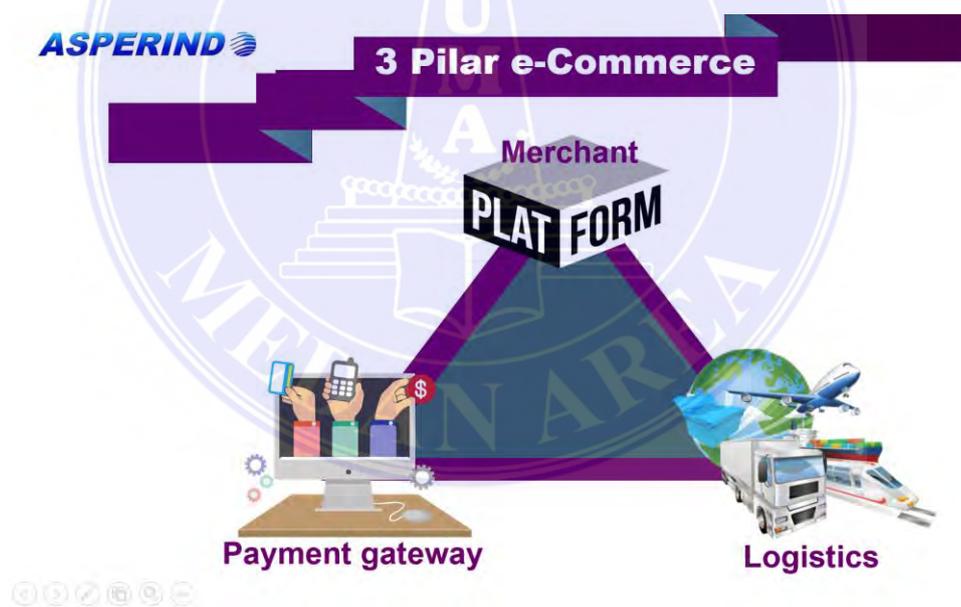


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

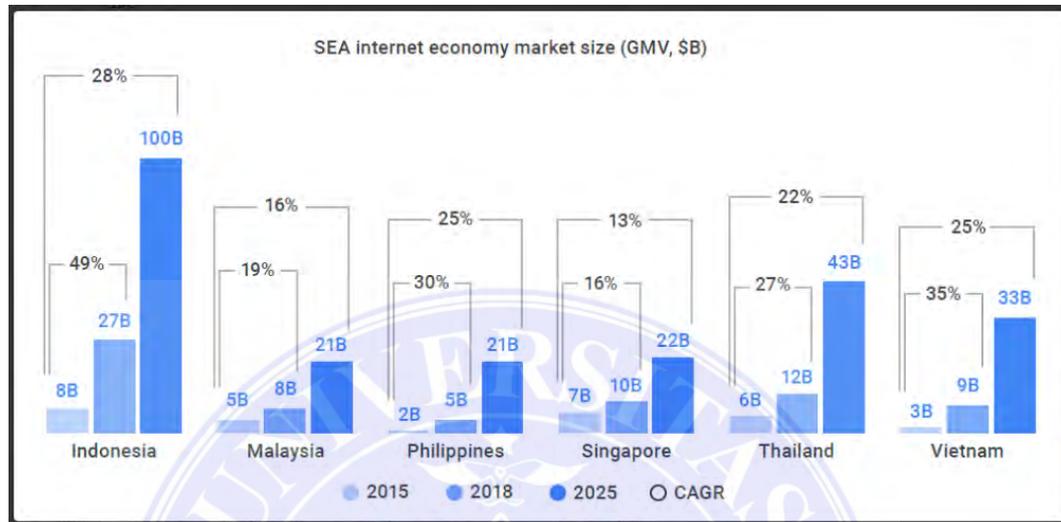
Logistik sangat berperan dalam perekonomian Indonesia dan dunia. Saat ini perekonomian Indonesia masuk di era digital, logistik dan jasa pengiriman ekspres berperan penting dalam *e commerce* (jual beli *online*) untuk menunjang bisnis *seller*. Jasa pengiriman memiliki peranan dalam *warehousing* dan *delivery* serta dalam proses pembayaran COD (Cash on Delivery), dimana pembeli membayar produk ketika barang diterima di tujuan. Faktor faktor pendukung *e commerce* dapat dilihat pada Gambar 1.<sup>1</sup>



Gambar 1. Aspek Aspek Pendukung *E Commerce*  
(Sumber : ASPERINDO, 2021)

<sup>1</sup> ASPERINDO. 2021. Peluang dan Tantangan Pengiriman Express, POS dan Logistik di Sumatera Utara

Berkembangnya jual beli *online* menjadi peluang berkembangnya ekonomi Indonesia. Berikut adalah data proyeksi perkembangan jual beli *online* di Indonesia.



Gambar 2. Proyeksi Nilai Perdagangan E Commerce Indonesia sampai 2025 (Sumber : ASPERINDO, 2021)

Logistik juga berperan dalam mendukung pengembangan UMKM. Sesuai dengan target Kementerian Komunikasi dan Informatika RI tahun 2020 ditargetkan sebanyak 6.000.000 UMKM go *online*<sup>2</sup>. Logistik berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara personal, terlebih dalam kondisi pandemi masyarakat memenuhi kebutuhan pangan dan sandang nya melalui pembelian *online* dan didistribusikan oleh kurir. Pertumbuhan bisnis industri, serta operasional organisasi pemerintahan dan *non government organization* membutuhkan jasa pengiriman dan logistik.

Dalam pelaksanaan transaksi logistik memiliki potensi kesalahan produk yaitu keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman. Potensi kesalahan produk

<sup>2</sup> Kominfo. 2019. *UMKM Go Online*.

ini secara bersama sama merugikan pihak penyedia jasa juga konsumen. Saat ini Indonesia memiliki payung hukum dalam memberikan kepastian hukum atas pelayanan jasa pengiriman ekspres dan logistik yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 huruf f dan g dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 17 dan Pasal 31 dan dilanjutkan dengan PP Nomor 15 Tahun 2013 dan PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 adalah : a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>3</sup>

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 17, Pasal 30 dan Pasal 31. Pasal 17 : Setiap perusahaan angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan kiriman yang diserahkan

---

<sup>3</sup>.Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kepadanya. Pasal 30 Penyelenggara Pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman. Pasal 31 (1) Penyelenggara Pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/atau kesalahan Penyelenggara Pos. (2) Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia. (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Penyelenggara Pos sesuai kesepakatan antara pengguna layanan pos dan Penyelenggara Pos. (4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak ditanggung oleh Penyelenggara Pos apabila: a. kerusakan terjadi karena sifat atau keadaan barang yang dikirim; atau b. kerusakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengguna layanan pos. (5) Tenggang waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos. (6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.<sup>4</sup>

Selain itu, sebagai lanjutan dari undang undang, telah terbit PP Nomor 15 Tahun 2013, dalam Pasal 10 (1) Menteri dalam menetapkan Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Universal memperhatikan aspek: a. ketersediaan akses layanan; b. keteraturan layanan; c. kompetensi sumber daya manusia; d. kecepatan dan keandalan; e. keamanan dan kerahasiaan; f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; g. kepuasan pelanggan; dan h. tarif layanan. Menteri dalam menetapkan Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Komersial memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan yang paling sedikit meliputi: a. kepastian waktu layanan; b. kepastian biaya layanan; c. kejelasan prosedur layanan; d. produk layanan; e. kompetensi

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

sumber daya manusia; f. keamanan dan kerahasiaan; g. penanganan pengaduan, saran dan masukan; h. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; dan i. jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali Kiriman yang diasuransikan.<sup>5</sup>

Selain itu pertanggungjawaban jasa POS juga diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan POS. Terkait layanan pertanggungjawaban kepada pelanggan diatur dalam Bab 7 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pasal 87 (1) Untuk memenuhi standar penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 huruf f, Penyelenggara LPU wajib menyediakan fungsi pelayanan pelanggan. (2) Fungsi pelayanan pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan sarana komunikasi yang memadai dan sesuai kebutuhan, dapat berupa: a. pusat layanan pelanggan (call center); dan/atau b. layanan lain berupa short message service (SMS), surat elektronik (e-mail), situs web (website), dan/atau media sosial. (3) Untuk menjamin penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara cepat dengan standar, Penyelenggara LPU harus: a. merespon pengaduan, saran, dan masukan paling lambat 2 (dua) jam sejak diterimanya pengaduan, saran, dan masukan; melakukan investigasi paling lambat 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan; dan c. menyelesaikan penanganan pengaduan, saran, dan masukan paling lambat 3 (tiga) x 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan, saran, dan masukan. (4) Penyelenggara LPU harus merespon pengaduan sesuai dengan sarana komunikasi yang digunakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2). Sedangkan tentang Ganti rugi terdapat pada

---

<sup>5</sup> PP Nomor 15 Tahun 2013

Bab Ganti Rugi Pasal 92 (1) Penyelenggara LPU wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada Pengguna Layanan Pos akibat keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan, dan/atau kerusakan kiriman Pos universal yang diakibatkan oleh pelaksanaan layanan LPU. (2) Kompensasi atau ganti rugi terhadap kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman Pos universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan kesepakatan antara Pengguna Layanan Pos dan Penyelenggara LPU sebelum layanan digunakan oleh Pengguna Layanan Pos. (3) Keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan, dan/atau kerusakan yang diakibatkan oleh pelaksanaan layanan diberikan ganti rugi paling banyak 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali kiriman yang diasuransikan. (4) Kompensasi terhadap keterlambatan, kehilangan, dan/atau kerusakan barang kiriman luar negeri diberikan sesuai ketentuan akta-akta Perhimpunan Pos Sedunia. (5) Pengguna Layanan Pos mengajukan klaim kepada Penyelenggara LPU sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara LPU disertai dengan bukti yang jelas dan lengkap. (6) Penyelenggara LPU tidak berkewajiban memberi ganti rugi apabila keterlambatan, kehilangan, dan/atau kerusakan terjadi akibat force majeure dan/atau akibat dari kesalahan atau kelalaian Pengguna Layanan Pos.

Perlindungan konsumen juga diatur dalam KUHP (Kitab Undang Undang Hukum Perdata) dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245. Dalam pasal-pasal tersebut dapat dikatakan bahwa pihak yang berutang dianggap pihak yang melakukan kelalaian dilihat dari adanya surat perintah atau suatu perikatan yang memperlihatkan bahwa terdapat pihak yang melakukan kelalaian. Dengan adanya pernyataan bahwa salah satu pihak dalam perikatan tersebut melakukan kelalaian maka pihak yang lalai itu harus di hukum dengan mengganti biaya, rugi, bunga. Apabila terdapat keadaan memaksa atau

kejadian yang tidak terduga, pihak yang melakukan kelalaian tidak perlu melakukan ganti rugi.<sup>6</sup>

Selain itu, perlindungan konsumen diatur dalam KUHD Pasal 86, 90 dan 468 KUHD (Kitab Undang Undang Hukum Dagang), memberi pengertian bahwa “ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang. Kewajiban dari ekspediter juga diatur dalam Pasal 468 KUHD yaitu “menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai dari diterimanya barang sampai diserahkan barang. Selain itu, pengangkut harus mengganti kerugian yang timbul karena barang tidak dapat diserahkan dan terjadi kerusakan pada barang”.<sup>7</sup>

Dalam pelaksanaannya PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memiliki standar pertanggungjawaban yang disebut dengan SSP (Syarat Standar Pengiriman). Standar inilah yang digunakan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam memberikan pertanggungjawaban hukum kepada pelanggan. Namun dalam aplikasinya, pelanggan sering melakukan tuntutan pertanggungjawaban kepada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir lebih dari standar yang berlaku. Dalam kondisi ini juga yang menyebabkan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir melakukan kebijakan kebijakan yang di luar dari standar, dengan tujuan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berikut adalah contoh penyebab terjadinya sengketa pelanggan :

1. Pelanggan menuntut penggantian senilai harga barang akibat kehilangan padahal tidak diasuransikan.

KONTRA : PP Nomor 15 Tahun 2013, dalam Pasal 10 (j), Syarat Standar Pengiriman/Perjanjian JNE dengan Pelanggan Pasal 8 (3), PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021 Pasal 92 Ayat 3 dan 6

---

<sup>6</sup> KUHPer (Kitab Undang Undang Hukum Perdata)

<sup>7</sup> KUHD (Kitab Undang Undang Hukum Dagang)

2. Pelanggan menuntut ganti rugi diluar harga barang (nilai komersil) : contoh :  
 Kerugian atas keterlambatan Kiriman berupa dokumen tender, dengan menuntut nilai Tender, Kerugian denda pajak Kendaraan akibat ketertembatan/kehilangan kiriman berupa BPKB  
 KONTRA : Syarat Standar Pengiriman/Perjanjian JNE dengan Pelanggan Pasal 8 (2), Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 17, Pasal 30 dan Pasal 31. PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021 Pasal 92 Ayat 3 dan 6
3. Pelanggan menuntut ganti rugi atas kerusakan kiriman yang disebabkan oleh sifat dari barang (bukan kelalaian jasa pengiriman) dan kiriman Tidak menggunakan Packing Layanan JNE.  
 KONTRA : Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 31 (4)
4. Pelanggan tetap menuntut ganti rugi Keterlambatan, Kehilangan, Kerusakan yang disebabkan *Force majeure*  
 KONTRA : KUHPer (Kitab Undang Undang Hukum Perdata) dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dalam Pasal 31 (2), PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021 Pasal 92 Ayat 3 dan 6

Selama tahun 2022 menurut data perusahaan ada 399 kasus keterlambatan dengan total nilai pertanggungjawaban Rp. 78.676.450, 304 kasus kehilangan dengan nilai pertanggungjawaban Rp. 344.580.336, dan 101 kasus kerusakan dengan nilai pertanggungjawaban Rp. 176.150.467. Dari sekian kasus, seluruhnya diselesaikan tanpa jalur hukum, kecuali ada 2 kasus yang hingga masuk ke jalur hukum, kasus 1 hingga ke BPSK dengan nomor pengiriman 040020011581222 pada bulan Juni 2022 dan berakhir perdamaian dengan Akta Damai tanggal 23 Juni 2022. Kasus 2 adalah kasus kehilangan kiriman berupa BPKB mobil hingga ke Pengadilan dengan nomor

Gugatan No 20/Pdt.G/2022/PN KIS hingga terjadi putusan pengadilan dan sampai dituliskannya proposal tesis ini kasus masih berjalan. Dalam kasus ini juga terjadi pembayaran tanggungjawab perusahaan lebih dari ketentuan, dimana seharusnya kehilangan BPKB mobil yang diasuransikan adalah diganti senilai Rp. 4.500.000/dokumen, realisasinya perusahaan memberikan ganti rugi sebesar Rp. 25.000.000 untuk pembuatan BPKB baru, kemudian BPKB baru tidak berhasil dibuat dalam jangka waktu yang ditentukan, hingga saat ini proses peradilan masih berlangsung, dari mulai putusan sela atas konvensi 59/Pdt.G/2022/PN dan putusan atas gugatan baru No. 20/Pdt.G/2023/PN Kis.

Tabel 1. Kasus Keterlambatan, Kehilangan dan Kerusakan Kiriman di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan Tahun 2022

| Bulan        | Keterlambatan |                   | Kehilangan   |                    | Kerusakan    |                    |
|--------------|---------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
|              | Jumlah Kasus  | Nilai             | Jumlah Kasus | Nilai              | Jumlah Kasus | Nilai              |
| Januari      | 18            | 2.859.000         | 35           | 14.396.000         | 1            | 250.000            |
| Februari     | 16            | 3.132.250         | 20           | 17.188.000         | 10           | 10.913.000         |
| Maret        | 18            | 2.956.000         | 16           | 7.462.500          | 1            | 850.000            |
| April        | 23            | 3.217.000         | 22           | 34.835.000         | 8            | 4.514.000          |
| Mei          | 35            | 7.540.000         | 15           | 12.784.800         | -            | -                  |
| Juni         | 61            | 15.281.000        | 43           | 66.958.000         | 6            | 24.330.000         |
| Juli         | 30            | 7.855.000         | 21           | 43.754.000         | 18           | 21.356.575         |
| Agustus      | 28            | 7.604.000         | 20           | 24.991.500         | 22           | 13.520.900         |
| September    | 21            | 3.491.200         | 35           | 27.852.036         | 16           | 42.535.992         |
| Oktober      | 25            | 3.888.000         | 20           | 13.761.500         | 5            | 4.920.000          |
| November     | 80            | 11.525.000        | 33           | 66.942.000         | 7            | 16.405.000         |
| Desember     | 44            | 9.328.000         | 24           | 13.655.000         | 7            | 36.555.000         |
| <b>Total</b> | <b>399</b>    | <b>78.676.450</b> | <b>304</b>   | <b>344.580.336</b> | <b>101</b>   | <b>176.150.467</b> |

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melakukan kajian bagaimana seharusnya tanggungjawab hukum yang berlaku bagi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai perusahaan logistik yang memberikan jasa barang kepada konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

- 1.2.1 Bagaimana aturan hukum pertanggungjawaban pengiriman barang PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai penyedia jasa logistik kepada konsumen?
- 1.2.2 Bagaimana pertanggungjawaban PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai penyedia jasa logistik kepada konsumen?
- 1.2.3 Bagaimana penyelesaian apabila terjadi sengketa dengan konsumen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Mengetahui dan menganalisis aturan hukum pertanggungjawaban pengiriman barang PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai penyedia jasa logistik kepada konsumen.
- 1.3.2 Mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban hukum PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai penyedia jasa logistik kepada pelanggan atas kejadian keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman.
- 1.3.3 Mengetahui dan menganalisis penyelesaian apabila terjadi sengketa dengan konsumen.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah

### 1.4.1 Secara Teoritis

Manfaat teoritis bagi khasanah keilmuan hukum adalah menghasilkan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen jasa logistik dan kepastian hukum bagi penyedia jasa logistik.

### 1.4.2 Secara Praktis

- 1 Bagi penyedia jasa, mengetahui dan menjadikan panduan dalam penyelesaian kasus keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang kiriman sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dan diperjelas dalam PP Nomor 15 Tahun 2013 dan Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021
- 2 Bagi konsumen, mengetahui dan menjadikan panduan dalam penyelesaian kasus keterlambatan, kerusakan atau kehilangan barang kiriman sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dan diperjelas dalam PP Nomor 15 Tahun 2013 dan Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian terkait pertanggungjawaban hukum perusahaan jasa logistik terhadap pelanggan di Indonesia telah banyak dilakukan sebelumnya, sehingga penelitian tesis yang dilakukan ini bukanlah sesuatu hal yang benar-benar baru (*novelty*). Namun berdasarkan penelusuran penelitian pernah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan topik bahasan tesis ini antara lain:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

| No | Peneitian Terdahulu   | Gap Penelitian  |
|----|---|---|
| 1  | Thesis yang ditulis oleh Rochati Mahfiroh, S.H, Program Studi Ilmu Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, pada tahun 2020, berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa Go Send Instant Courier”,   | Penelitian ini hanya mengkaji UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan hanya studi kasus di Gojek   |
| 2  | Thesis yang ditulis oleh Ida Bagus Ketut Agastya, I Made Udiana, Anak Agung Ketut Sukranatha, Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana, berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian ini hanya mengkaji UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,</li> <li>• Hanya mengkaji studi kasus kiriman sepeda motor</li> <li>• Studi kasus di PT Pahala Express</li> </ul> |
| 3  | Thesis yang ditulis oleh Simamora, J, , Unnes Law Journal: Jurnal Hukum Universitas Negeri Semarang, 2(2), 123-128, tahun 201, berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang”.  | Penelitian ini hanya mengkaji UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,  |
| 4  | Thesis yang ditulis oleh Bernadeth Filia Witiyas, Dr. A.M. Tri Anggraini, S.H., M.H (Corresponding Author) Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Tahun 2015, berjudul “Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang”         | Penelitian ini hanya mengkaji masalah kehilangan barang   |
| 5  | Thesis yang ditulis oleh Nina Juwitasari, Diah Sulistyani Rs, Muhammad Junaidi, Soegianto Soegianto Magister Hukum Universitas Semarang, Semarang, tahun 2017, berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” | Penelitian ini hanya mengkaji masalah keterlambatan barang  |

| No | Peneitian Terdahulu  | Gap Penelitian  |
|----|--|---|
| 6  | Thesis yang ditulis oleh Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Indonesia, tahun 2018, berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang | Penelitian ini hanya mengkaji masalah keterlambatan barang  |
| 7  | Thesis yang ditulis oleh Nangin, C, Lex Crimen Vol. Vi (No.4), Pp.62-70, tahun 2017, berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”                           | Penelitian ini hanya mengkaji UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,  |
| 8  | Jurnal yang ditulis oleh Isnaini, Suryono, Vol 2 No 2 (2009) : Jurnal Mercatoria, yang berjudul “Tuntutan Ganti Rugi Atas Kehilangan Barang di dalam Container oleh Pengguna Jasaterminal Petikemas Belawanpt (Persero) Pelabuhan Indonesia I”   | Penelitian ini mengkaji dan menyimpulkan Proses penyelesaian tuntutan ganti rugi atas kehilangan dan atau kerusakan barang didalam petikemas dilakukan oleh pihak terminal petikemas Belawan dengan menggunakan ketentuan internal perusahaan |

Berdasarkan penelitian penelitian sebelumnya, belum ada yang melakukan analisa pertanggungjawaban hukum terkait kejadian keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dengan menggunakan produk hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos dan diperjelas dalam PP Nomor 15 Tahun 2013 dan Permenkominfo Nomor 4 Tahun 2021.

## 1.6 Kerangka Teori dan Konseptual

Teori memberikan sarana kepada kita untuk bisa merangkum serta memahami masalah yang kita bicarakan secara lebih baik. Teori memberikan penjelasan dengan cara mengorganisasikan dan mensistematisasikan masalah yang dibicarakan, Menurut Imre Lakatos, teori adalah hasil pemikiran yang tidak akan musnah dan hilang begitu saja dengan teori lainnya, pada dasarnya merupakan keanekaragaman dalam sebuah penelitian. Sedangkan Creswell menyatakan, kerangka teori merupakan serangkaian bagian atau variabel, definisi dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antarvariabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah<sup>8</sup>.

Kerangka teori menjadi penting dalam sebuah penelitian. Demikian juga dalam penelitian ini, agar akhirnya dapat menjelaskan fenomena alamiah, maka penelitian ini menggunakan teori peran (*role theory*) dan teori penegakan hukum. Teori peran (*role theory*). Peran itu sendiri dapat diartikan sebagai seperangkat tingkah laku yang seharusnya dimiliki oleh seseorang yang berkedudukan dalam masyarakat. Tingkat kedudukannya dalam masyarakat diletakkan pada posisi tertentu, bisa jadi tinggi atau rendah. Kedudukan merupakan suatu bundel yang terdiri dari hak dan kewajiban (*right and duty*) tertentu, dimana hak dan kewajiban (*right and duty*) tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Hak (*right*) merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban (*duty*) merupakan beban atau tugas.<sup>9</sup>

Teori hukum adalah teori dalam bidang hukum yaitu berfungsi memberikan argumentasi yang meyakinkan bahwa hal-hal yang dijelaskan itu adalah ilmiah, atau paling tidak memberikan gambaran bahwa hal-hal yang dijelaskan itu menurut standart

---

8 John W Creswell, *Research Design: Qualitative & Quantitative Approach*, (London: Sage, 1993), h. 120.

9 Kamus Bahasa Indonesia, (Balai Pustaka: Jakarta, 2002), h. 348

teoritis<sup>10</sup> Tesis ini menggunakan *grand theory* : teori keadilan, teori pertanggungjawaban dan teori kepastian hukum. *Middle theory* adalah teori hukum bisnis. *Operational theory* adalah transportasi (pengangkutan) dalam bisnis, perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa arbitase.

Kerangka konsep penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjelaskan hubungan atau kaitan antara variabel yang akan diteliti. Sebagaimana bahwa kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan.<sup>11</sup> Beberapa variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Pertanggungjawaban Hukum

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.<sup>12</sup>

2. Perusahaan Logistik

Menurut UU Perlindungan Konsumen, Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Secara etimologi, logistik berasal dari bahasa Yunani kuno yang terdiri dari dua suku kata, yaitu “Logic” yang berarti rasional, masuk akal dan dapat dipertanggungjawabkan. Suku kata yang kedua adalah “Thios” yang berarti berpikir. Jika arti kedua suku kata itu dirangkai, memiliki makna berpikir rasional

dan dapat dipertanggungjawabkan (Sutarman, 2005:3). Seiring berkembangnya jaman, arti logistik mengalami pergeseran. Menurut Sondang P Siagian (2003:58) “Logistik adalah keseluruhan bahan, barang, alat dan sarana yang diperlukan dan dipergunakan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya”. Pendapat di atas diperkuat dengan pendapat Lukas Dwiantara dan Rumsari H.S (2004:2) yang menyebutkan “Logistik adalah segala sesuatu atau benda yang berwujud dan dapat diperlakukan secara fisik (tangible), baik yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan pokok maupun kegiatan penunjang (administrasi)”. Sementara Yolanda M. Siagian (2005:3) melihat logistik dari segi dunia bisnis yakni “Logistik merupakan bagian dari proses rantai suplai yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif, efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal (point of origin) hingga titik konsumsi (point of consumption) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan logistik adalah badan usaha yang melayani proses rantai suplai yang berfungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif, efisien proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal (point of origin) hingga titik konsumsi (point of consumption) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen

### 3. Keterlambatan Kiriman

Keterlambatan pengiriman dalam layanan perusahaan logistik adalah kondisi dimana barang kiriman tidak sampai diterima oleh penerima sesuai janji saat transaksi pengiriman antara perusahaan logistik dengan pengirim/pelanggan. Keterlambatan disebabkan banyak faktor, baik faktor internal kelalaian perusahaan maupun faktor *force majeure* seperti bencana alam, cuaca buruk. Keterlambatan

juga dapat disebabkan karena pihak ketiga, dimana perusahaan logistik menggunakan jasa pihak ketiga untuk proses transportasi seperti maskapai penerbangan, jasa kargo bandara dan Pelabuhan.

#### 4. Kerusakan Kiriman

Kerusakan pengiriman dalam layanan perusahaan logistik adalah kondisi dimana barang kiriman tidak sampai diterima oleh penerima berubah bentuk/cacat, kondisinya berbeda dengan saat transaksi pengiriman antara perusahaan logistik dengan pengirim/pelanggan. Sama dengan keterlambatan, kerusakan dapat disebabkan oleh 3 faktor di atas.

#### 5. Kehilangan Kiriman

Kehilangan pengiriman dalam layanan perusahaan logistik adalah kondisi dimana barang kiriman terjadi kekurangan atau bahkan hilang ketika diterima oleh penerima kondisinya tidak sesuai dengan saat transaksi pengiriman antara perusahaan logistik dengan pengirim/pelanggan. Sama dengan keterlambatan dan kerusakan, kehilangan kiriman dapat disebabkan oleh 3 faktor di atas.

#### 6. Pelanggan

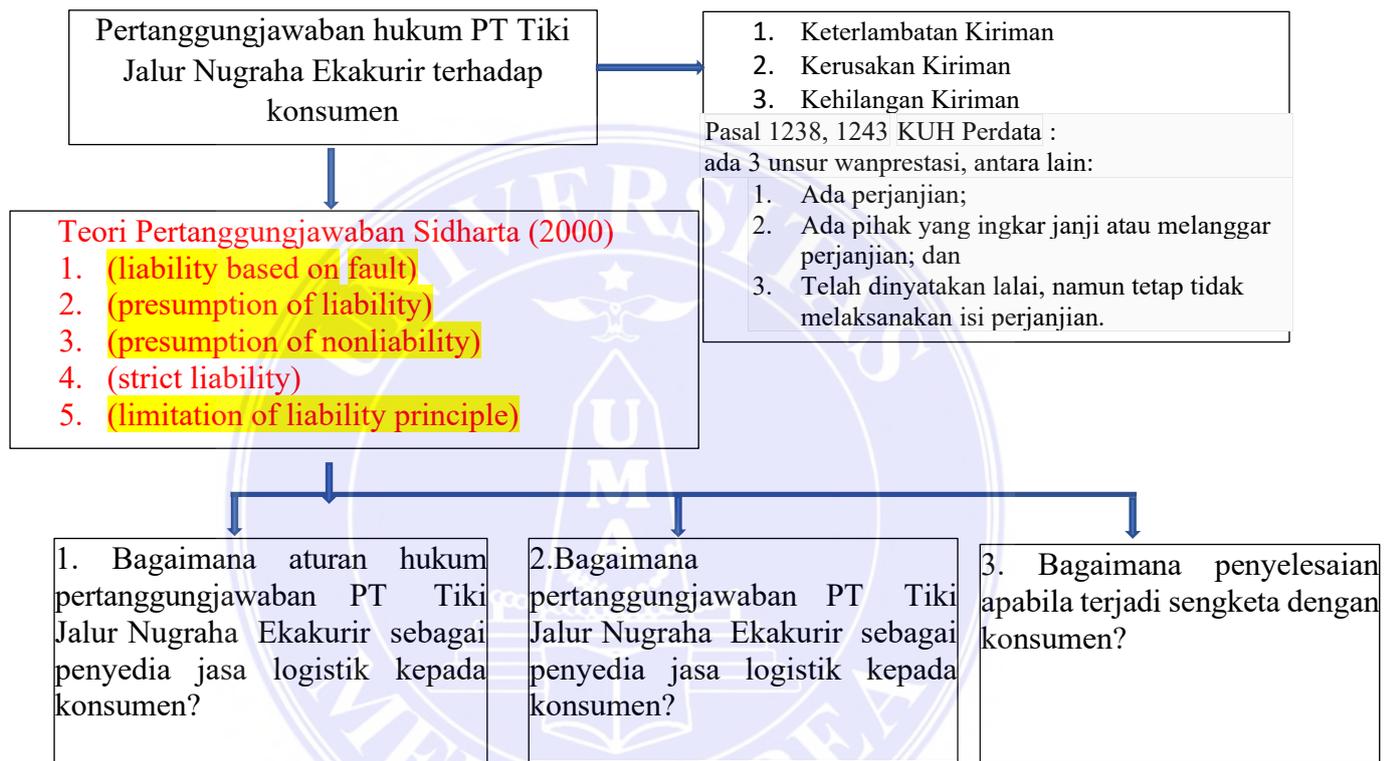
Pelanggan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap. Menurut Greenberg (2010:8), pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Pelanggan menurut UU 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. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:49) Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis.” Menurut Haryono Budi (2016:24) “Pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian”. Definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena pelanggan ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan. Dalam perusahaan logistik pelanggan adalah orang yang mengirimkan barang. Pelanggan dalam perusahaan logistik terdiri atas :

- a. Pelanggan personal, yaitu pelanggan yang mengirimkan barang dalam rangka kepentingan pribadinya. Contohnya seorang ibu mengirimkan rendang daging untuk anaknya, seorang ayah mengirimkan dokumen KTP untuk kerabatnya.
- b. Pelanggan industri, yaitu pelanggan yang mengirimkan barang untuk mendukung proses bisnis perusahaannya. Contohnya perusahaan mengirimkan invoice kepada nasabahnya.
- c. Pelanggan pemerintahan, yaitu pelanggan pemerintahan yang mengirimkan barang untuk kepentingan jalannya roda pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Contohnya dinas social mengirimkan bantuan social berupa beras untuk masyarakat. BPJS mengirimkan kartu KIS untuk masyarakat tidak mampu.

- d. Pelanggan *e commerce*, yaitu pelanggan yang mengirimkan barang untuk keperluan jual beli barang itu sendiri. Contohnya penjual online, baik yang ada di *marketplace* maupun yang ada di luar *marketplace*

**Konsepsi**



Gambar 3. Konsep Penelitian

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Asas Hukum

Asas hukum setidaknya terdapat 21 asas, yaitu :

1. Undang-Undang Tidak Dapat Berlaku Surut

Artinya peraturan perundang-undangan yang dibuat hanya berlaku pada peristiwa hukum yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan hadir. Akan tetapi, untuk mengabaikan asas ini dimungkinkan, dalam rangka memenuhi keadilan masyarakat. Contoh, UU Pengadilan HAM tahun 2000 digunakan untuk mengadili peristiwa pelanggaran Hak Asasi Manusia (“HAM”) di Timor Timur yang terjadi pada tahun 1999.

2. Undang-Undang Tidak Dapat Diganggu Gugat

Menurut asas ini, undang-undang tidak dapat diuji oleh badan peradilan, melainkan oleh pembentuk undang-undang itu sendiri. Asas ini berlaku jika tidak bertentangan dengan Undang-Undang Dasar sebagai hukum tertinggi di sebuah negara. Dengan kata lain, asas ini mengatur bahwa undang-undang dapat di-review jika bertentangan dengan hukum yang lebih tinggi.

3. *Lex Superiori Derogat Legi Inferiori*

Arti dari asas ini adalah peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

4. *Lex Specialis Derogat Legi Generalis*

Pengertian dari asas ini yaitu peraturan perundang-undangan yang bersifat lebih khusus menyampingkan peraturan perundang-undangan yang lebih umum.

#### 5. *Lex Posteriori Derogat Legi Priori*

Menurut asas ini, peraturan perundang-undangan yang berlaku belakangan membatalkan peraturan perundang-undangan yang berlaku terdahulu.

#### 6. Kebebasan Berkontrak

Asas ini juga dikenal dengan istilah *freedom of contract, party autonomy liberty of contract*. Asas ini merupakan wujud nyata dari penghormatan HAM. Kebebasan berkontrak artinya kebebasan untuk memilih dan membuat kontrak atau perjanjian, menentukan isi kontrak atau perjanjian, dan memilih subjeknya.

#### 7. Konsensualisme

Asas ini menekankan bahwa pada dasarnya perjanjian dan perikatan sudah ada sejak detik tercapainya kesepakatan para pihak. Artinya, perjanjian ada sejak tercapainya kata sepakat atau konsensus antara pihak mengenai pokok perjanjian.

#### 8. *Pacta tertiis nec nocent nec prosunt*

Perjanjian tidak dapat memberikan hak dan kewajiban kepada pihak ketiga.

#### 9. Absolut

Asas ini disebut juga sebagai asas hukum memaksa atau *dwingendrecht*, yakni suatu benda hanya dapat diadakan hak kebendaan sebagaimana yang telah disebut dalam undang-undang. Hak-hak kebendaan tidak akan memberikan wewenang yang lain daripada apa yang sudah ditentukan dalam undang-undang.

#### 10. Dapat Dipindahtangankan

Menurut asas ini, semua hak kebendaan dapat dipindahtangankan, kecuali hak pakai dan hak mendiami.

#### 11. Percampuran

Berdasarkan asas ini, hak kebendaan memiliki wewenang terbatas. Artinya, hanya mungkin atas benda orang lain, dan tidak mungkin atas hak miliknya sendiri. Tidak

dapat orang tersebut untuk kepentingannya sendiri memperoleh hak gadai, hak memungut hasil atas barangnya sendiri. Jika hak yang membebani dan yang dibebani itu terkumpul dalam satu tangan, maka hak yang membebani itu menjadi lenyap. Hak ini juga dikenal dengan *vermenging*.

#### 12. Perlakuan yang Berlainan Terhadap Benda Bergerak dan Tidak Bergerak

Antara benda bergerak dengan benda tidak bergerak ada perbedaan pengaturan dalam hal terjadi peristiwa hukum yang berkaitan dengan penyerahan, pembebanan, kepemilikan, kedaluwarsa, dan jura in re aliena yang diadakan.

#### 13. *Publiciteit*

Asas ini dianut atas kebendaan tidak bergerak, yang diberikan hak kebendaan. Hak kebendaan atas benda tidak bergerak diumumkan dan didaftarkan dalam register umum. Sedangkan untuk benda bergerak cukup dengan penyerahan tanpa pendaftaran dalam register umum, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.

#### 14. *Nullum delictum, nulla poena sine lege praevia poenali*

Hanya hukum yang tertulis saja yang dapat menentukan apakah norma hukum itu telah dikaitkan dengan suatu ancaman hukum menurut hukum pidana atau tidak. Asas ini juga dikenal dengan sebutan asas legalitas, yakni tidak ada tindak pidana tanpa ada undang-undang yang mendahului.

#### 15. Penafsiran Secara Analogis

Penafsiran secara analogis pada dasarnya tidak boleh dipergunakan dalam menafsirkan undang-undang pidana. Misalnya, peraturan tentang *nullum delictum* dan seterusnya melarang penggunaan secara analogis, karena perbuatan semacam itu bukan hanya dapat memperluas banyaknya delik yang ditentukan undang-undang, melainkan juga dapat menjurus pada lebih diperberat atau

diperingannya hukuman yang dijatuhkan bagi perbuatan yang dilakukan tidak berdasarkan undang-undang.

#### 16. Tiada Pidana Tanpa Kesalahan

Berdasarkan asas ini, meskipun seseorang telah melakukan perbuatan pidana dan telah memenuhi unsur-unsur yang dirumuskan dalam delik, namun tetap perlu dibuktikan apakah ia dapat dipertanggungjawabkan atau tidak atas perbuatannya tersebut, artinya apakah ia memiliki kesalahan atau tidak.

#### 17. Good Governance

Prinsip ini merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods and services. Jika dilihat dari segi functional aspect, good governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

#### 18. Asas Kesadaran Hukum

Asas ini dimaknai baik warga masyarakat maupun penguasa, penegak hukum harus dapat memahami, menghayati dan mematuhi hukum sesuai doktrin negara hukum yang demokratis. Dengan diterapkannya prinsip kesadaran hukum, maka hukum dapat bekerja secara efektif mencapai tujuan keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan hukum.

#### 19. Rebus sic stantibus

Asas ini artinya perjanjian yang telah berlaku akan terganggu berlakunya bila terjadi perubahan keadaan yang fundamental. Asas ini merupakan salah satu alasan yang dapat digunakan untuk mengakhiri atau menunda berlakunya perjanjian.

## 20. *Pacta Sunt Servanda*.

Berdasarkan asas ini, masing-masing pihak perjanjian wajib melaksanakan isi perjanjian demi kepastian hukum. Asas ini tidak berdiri sendiri dan memiliki kaitan dengan asas iktikad baik atau *good faith*. Asas ini merupakan fundamental, karena melandasi lahirnya perjanjian. Pada perjanjian, janji mengikat sebagaimana undang-undang bagi pihak yang membuatnya.

## 21. *Pacta tertiis nec nocent nec prosunt* : Perjanjian tidak dapat memberikan hak dan kewajiban kepada pihak ketiga.

### 2.2 Pertanggungjawaban Hukum

Menurut Hans Kelsen (1971: 95): Sebuah konsep yang berhubungan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab (pertanggungjawaban) hukum. Bahwa seseorang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Biasanya, yakni bila sanksi ditunjukkan kepada pelaku langsung, seseorang bertanggungjawab atas perbuatannya sendiri. Dalam kasus ini subjek dari tanggungjawab hukum identik dengan subjek dari kewajiban hukum. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:<sup>13</sup>

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggungjawab terdiri dari:<sup>14</sup>

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;

13 Hans Kelsen (a) , 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm. 81

14 Hans Kelsen (b), sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006, hlm. 140.

3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada. Sedangkan Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau/dan melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.<sup>15</sup> Sugeng Istanto mengemukakan pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.<sup>16</sup>

Selanjutnya Titik Triwulan menegaskan pertanggungjawaban hukum 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 memberi pertanggungjawabannya.<sup>17</sup> Menurut Hans Kelsen suatu

---

15 Julista Mustamu, "Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah"

16 Sugeng Istanto, *Hukum Internasional*, Cet.2, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014), hal. 77

17 Titik Triwulan dan Shinta Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Cet.1, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2010), hal. 48

konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (liability). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggungjawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi dikenakan terhadap pelaku adalah karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggungjawab.<sup>18</sup> Secara umum pertanggungjawaban hukum dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu:

#### 1. Pertanggungjawaban Hukum Pidana

Pertanggungjawaban hukum pidana di artikan Pound sebagai suatu kewajiban untuk membayar pembalasan yang akan di terima pelaku dari seseorang yang telah di rugikan, menurutnya juga bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan tersebut tidak hanya menyangkut masalah hukum semata akan tetapi menyangkut pula masalah nilai-nilai moral ataupun kesusilaan yang ada dalam suatu masyarakat. Pertanggungjawaban hukum pidana dalam bahasa asing disebut sebagai “toerekenbaarheid,” “criminal reponsibility,” “criminal liability,” pertanggungjawaban pidana disini dimaksudkan untuk menentukan apakah seseorang tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara pidana atau tidak terhadap tindakan yang dilakukannya itu.<sup>19</sup> Terkait pertanggungjawaban hukum pidana terdapat sebuah prinsip yang sangat penting dari Pasal 1 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (yang selanjutnya akan disebut dengan KUHPidana) yang menyatakan “suatu perbuatan hanya merupakan tindak pidana, jika ini ditentukan lebih dulu dalam suatu ketentuan perundangundangan”. Oleh karena itu, seseorang hanya bisa dituntut untuk melaksanakan pertanggungjawaban hukum pidana, apabila perbuatan orang tersebut merupakan suatu tindakan pidana yang telah diatur oleh

---

18 Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa'at, Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Cet.1. (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006), hal. 61

19 Daud Hidayat Lubis, “Pertanggungjawaban Pidana Anak Menurut Hukum Pidana Positif Dan Hukum Pidana Islam”

hukum dan dapat dikenai hukuman pidana.<sup>20</sup> Tindakan pidana tersebut harus ada suatu akibat tertentu dari perbuatan pelaku berupa kerugian atas kepentingan orang lain, menandakan keharusan ada hubungan sebab akibat antara perbuatan pelaku dan kerugian atas kepentingan tertentu. Terkait pertanggungjawaban hukum pidana maka terlebih dahulu perlu kita pelajari tentang hukum pidana. Hukum pidana dalam arti yang luas terdiri atas hukum pidana (substansif atau materiil) dan hukum acara pidana (hukum pidana formal). Apabila hukum dibagi atas hukum publik dan hukum privat, maka hukum acara pidana termasuk hukum publik.<sup>21</sup> Terdapat dua unsur pokok dalam pertanggungjawaban hukum pidana. Pertama, adanya suatu norma, yaitu suatu larangan atau suruhan (kaidah). Kedua adanya sanksi (sanctie) atas pelanggaran norma itu berupa ancaman dengan hukuman pidana.<sup>22</sup>

## 2. Pertanggungjawaban Hukum Perdata

Pertanggungjawaban hukum perdata dapat berupa pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad). Pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi baru dapat ditegakkan dengan terlebih dahulu harus adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Perjanjian diawali dengan adanya persetujuan para pihak. Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya akan disebut dengan KUHPerdata) definisi persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hubungan hukum para pihak yang berlandaskan perikatan, pihak yang dibebankan suatu kewajiban, kemudian tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai dan atas

---

20 Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*, Cet.3, (Bandung: Refika Aditama, 2009), hal. 59

21 Ibid. Hal. 174-188

22 Ibid. Hal. 75

dasar kelalaian itu ia dapat dituntut pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Dari ketentuan Pasal 1234 KUHPerdata yang berbunyi Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Maka, kewajiban dalam suatu perjanjian dapat dibagi menjadi tiga yaitu: Prestasi untuk memberikan sesuatu. Prestasi untuk berbuat sesuatu, Prestasi untuk tidak berbuat sesuatu.

Sedangkan wanprestasi menurut Prof. R. Subekti dapat berupa suatu keadaan dimana pihak yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan prestasi: Tidak melaksanakan apa yang dijanjikan, Melaksanakan apa yang dijanjikan, namun tidak tepat seperti apa yang dijanjikan, Melaksanakan apa yang dijanjikan tapi terlambat, Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan<sup>23</sup>

Ada tiga kemungkinan bentuk gugatan untuk menuntut pertanggungjawaban hukum perdata yang dapat diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan akibat dari wanprestasi, yaitu:

1. Secara *parate executie*, dimana kreditur melakukan tuntutan sendiri secara langsung kepada debitur tanpa melalui pengadilan. Dalam hal ini pihak yang bersangkutan bertindak secara *eigenrichting* (menjadi hakim sendiri secara bersama-sama). Pada prakteknya, *parate executie* berlaku pada perikatan yang ringan dan nilai ekonomisnya kecil.
2. Secara *arbitrage* (arbitrase) atau perwasitan karena kreditur merasakan dirugikan akibat wanprestasi pihak debitur, maka antara kreditur dan debitur bersepakat untuk menyelesaikan persengketaan masalah mereka itu kepada wasit (arbiter). Apabila arbiter telah memutuskan sengketa itu, maka pihak

---

23 Ade Sanjaya, "Pengertian Prestasi Wanprestasi Definisi Dalam Hukum Perdata Menurut Para Ahli dan Macam Macamnya

kreditur atau debitur harus mentaati setiap putusan, walaupun putusan itu menguntungkan atau merugikan salah satu pihak.

3. Secara *rilee executie*, yaitu cara penyelesaian sengketa antara kreditur dan debitur melalui hakim di pengadilan. Biasanya dalam sengketa masalah besar dan nilai ekonomisnya tinggi atau antara pihak kreditur dan debitur tidak ada konsensus penyelesaian sengketa dengan cara *parate executie*, maka penyelesaian perkara ditempuh dengan *rilee executie* di depan hakim di pengadilan.<sup>24</sup>

Sedangkan pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban. Konsepsi perbuatan melawan hukum di Indonesia didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sehingga suatu perbuatan dikatakan merupakan suatu perbuatan melawan hukum dan dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membayar ganti rugi apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perbuatan, unsur perbuatan sebagai unsur yang pertama dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu perbuatan yang merupakan kesengajaan (dilakukan secara aktif) dan perbuatan yang merupakan kelalaian (*pasif/tidak berniat melakukannya*).

---

24 Bung Pokrol "Perbuatan Melanggar Hukum atau Wanprestasi?"  
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/cl2028/perbuatan-melanggar-hukum-atauwanprestasi?>, diakses 24 November 2016

## 2. Melawan hukum

Sejak tahun 1919 di Belanda telah menganut pemahaman meluas terkait perbuatan melawan hukum setelah putusan Lindenbaum vs. Cohen. Perbuatan melawan hukum kemudian diartikan tidak hanya perbuatan yang melanggar kaidah-kaidah tertulis, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku dan melanggar kaidah hak subyektif orang lain, tetapi juga perbuatan yang melanggar kaidah yang tidak tertulis, yaitu kaidah yang mengatur tata susila, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup dalam masyarakat atau terhadap harta benda warga masyarakat.

## 3. Adanya kerugian

Pasal 1365 KUHPerdara menentukan kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum untuk membayar ganti rugi. Namun tidak ada pengaturan lebih lanjut mengenai ganti kerugian tersebut. Pasal 1371 ayat (2) KUHPerdara memberikan sedikit pedoman untuk itu dengan menyebutkan penggantian kerugian dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan. Selanjutnya dapat ditemukan pedoman pada Pasal 1372 ayat (2) KUHPerdara yang menyatakan dalam menilai satu dan lain, hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan pada keadaan.

## 4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Dalam perbuatan melawan hukum adalah unsur kausalitas sangat penting, dimana harus dapat dibuktikan bahwa kesalahan dari seseorang menyebabkan kerugian kepada orang lain atau kerugian dari orang lain benar-benar disebabkan oleh kesalahan orang yang digugat. Sehingga kesalahan dan

kerugian memiliki hubungan yang erat dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.<sup>25</sup>

Pertanggungjawaban hukum perdata dengan dasar perbuatan melawan hukum dan wanprestasi adalah ganti rugi. Namun terdapat perbedaan di antara keduanya, yaitu tujuan atau akibat akhir dari perbuatan melawan hukum adalah ganti rugi sebagai upaya pemulihan sebagaimana keadaan semula sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum tersebut. Sedangkan tujuan atau akibat akhir dari ganti rugi dalam wanprestasi adalah ganti rugi merupakan pelaksanaan kewajiban dari pihak debitur. Dapat pula diartikan bahwa ganti rugi dalam wanprestasi dimaksudkan agar para pihak melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Selain itu berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sehingga dapat dimaknai kerugian akibat perbuatan melawan hukum sebagai rugi (scade) saja, sedangkan kerugian akibat wanprestasi berdasarkan ketentuan Pasal 1246 KUHPerdata yang berbunyi biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut di bawah ini, dapat disimpulkan berupa biaya, kerugian dan bunga (Kosten, scaden en interessen). Dalam proses peradilan untuk menuntut pertanggungjawaban perdata, terdapat satu hal yang berbeda dengan pertanggungjawaban pidana dimana dalam proses peradilan perdata, kebenaran yang dicari dan diwujudkan hakim hanya berupa kebenaran formil (formeel

---

25 Kiki Nitalia Hasibuan, "Masalah Pertanggung Jawab Hukum Dalam Kasus Mis-Selling" <http://www.lontar.ui.ac.id/file?file=digital/136090-T+28032-Mis-selling+dalam-Metodologi.pdf>, diakses 24 Desember 2016

waarheid). Pada dasarnya tidak dilarang pengadilan perdata mencari dan menemukan kebenaran materiil. Akan tetapi bila kebenaran materiil tidak ditemukan, hakim dibenarkan hukum mengambil putusan berdasarkan kebenaran formil.<sup>26</sup>

Prinsip pertanggungjawaban menurut Shidarta<sup>27</sup>

1. Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (liability based on fault)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPer, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUHPer yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: Adanya perbuatan; Adanya unsur kesalahan; Adanya kerugian yang diterima; Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

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

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada ada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan

---

26 M. Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata, Cet. 13, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 498  
27 Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, h. 59.

dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, kalau ia dapat membuktikan bahwa: Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya; Pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian; Kerugian yang timbul bukan karena alasannya; Kesalahannya atau kelalain yang dilakukan oleh pelaku usaha.

### 3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (presumption of nonliability)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (strict liability)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian

## 5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (limitation of liability principle)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai *klasula eksonerasi* dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

### 2.1 Teori Keadilan

Teori-teori hukum alam sejak Scocrates tetap mempertahankan keadilan sebagai mahkota hukum. Teori hukum alam mengutamakan *the search for justice*.<sup>28</sup> Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil. Teori-teori ini menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Teori keadilan yang digunakan dalam tesis ini adalah teori Keadilan Aristoteles.

Pandangan-pandangan Aristoteles tentang keadilan bisa kita dapatkan dalam karyanya *nichomachean ethics*, *politics*, dan *rethoric*. Lebih khususnya, dalam buku *nicomachean ethics*, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan, yang berdasarkan filsafat umum Aristoteles mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan. Yang sangat penting dari pandangannya ialah pendapat bahwa keadilan mesti dipahami dalam pengertian kesamaan.<sup>29</sup>

Aristoteles membuat perbedaan penting antara kesamaan numerik dan kesamaan proporsional. Kesamaan *numerik* mempersamakan setiap manusia sebagai satu unit. Inilah yang sekarang biasa kita pahami tentang kesamaan dan yang kita maksudkan ketika kita mengatakan bahwa semua warga adalah sama di depan hukum. Kesamaan proporsional memberi tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan

28 Theo Huijbers, 1995, *Filsafat Hukum dalam lintasa sejarah*, cet VIII, Kanisius, Yogyakarta. Halaman. 196

29 Carl Joachim Friedrich, 2004, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung. Halaman. 24

kemampuannya, prestasinya, dan sebagainya. Dari perbedaan ini Aristoteles menghadirkan banyak kontroversi dan perdebatan seputar keadilan.<sup>30</sup>

Aristoteles membedakan keadilan menjadi jenis keadilan distributif dan keadilan korektif. Yang pertama berlaku dalam hukum publik yang kedua dalam hukum perdata dan pidana. Keadilan distributif dan korektif sama-sama rentan terhadap problema kesamaan atau kesetaraan dan hanya bisa dipahami dalam kerangkanya. Dalam wilayah keadilan distributif, hal yang penting ialah bahwa imbalan yang sama-rata diberikan atas pencapaian yang sama rata. Pada yang kedua yang menjadi persoalan ialah bahwa ketidaksetaraan yang disebabkan oleh, misalnya pelanggaran kesepakatan, dikoreksi dan dihilangkan.

Keadilan distributif menurut Aristoteles berfokus pada distribusi, honor, kekayaan, dan barang-barang lain yang sama-sama bisa didapatkan dalam masyarakat. Dengan mengesampingkan pembuktian matematis jelaslah bahwa apa yang ada dibenak Aristoteles ialah distribusi kekayaan dan barang berharga lain berdasarkan nilai yang berlaku dikalangan warga. Distribusi yang adil boleh jadi merupakan distribusi yang sesuai dengan nilai kebajikannya yakni nilainya bagi masyarakat.<sup>31</sup>

Di sisi lain, keadilan korektif berfokus pada pembetulan sesuatu yang salah. Jika suatu pelanggaran dilanggar atau kesalahan dilakukan maka keadilan korektif berusaha memberikan kompensasi yang memadai bagi pihak yang dirugikan, jika suatu kejahatan telah dilakukan maka hukuman yang sepatutnya perlu diberikan kepada si pelaku. Bagaimanapun ketidakadilan akan mengakibatkan terganggunya kesetaraan yang sudah mapan atau telah terbentuk. Keadilan korektif bertugas membangun kembali kesetaraan tersebut. Dari uraian ini nampak bahwa keadilan korektif

---

<sup>30</sup>*Ibid* Halaman. 16  
<sup>31</sup> *Ibid* Halaman. 25

merupakan wilayah peradilan sedangkan keadilan distributif merupakan bidangnya pemerintah.

Aristoteles menekankan perlunya dilakukan pembedaan antara vonis yang mendasarkan keadilan pada sifat kasus dan yang didasarkan pada watak manusia yang umum dan lazim dengan vonis yang berlandaskan pandangan tertentu dari komunitas hukum tertentu. Pembedaan ini jangan dicampur-adukkan dengan pembedaan antara hukum positif yang ditetapkan dalam undang-undang dan hukum adat. Karena berdasarkan pembedaan Aristoteles, dua penilaian yang terakhir itu dapat menjadi sumber pertimbangan yang hanya mengacu pada komunitas tertentu sedangkan keputusan serupa yang lain, kendati diwujudkan dalam bentuk perundang-undangan, tetap merupakan hukum alam jika bisa didapatkan dari fitrah umum manusia.<sup>32</sup>

## 2.2 Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum sebagai salah satu tujuan hukum dapat dikatakan sebagai bagian dari upaya mewujudkan keadilan. Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan atau penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Dengan adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan dialami jika melakukan tindakan hukum tertentu. Kepastian diperlukan untuk mewujudkan prinsip persamaan dihadapan hukum tanpa diskriminasi.<sup>33</sup> Kepastian merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat lagi digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang. Kepastian sendiri disebut sebagai salah satu tujuan dari hukum.<sup>34</sup>

---

32 *Ibid* Halaman. 27

33 Shidarta, 2007, *Meuwissen Tentang Pengembangan Hukum, Ilmu Hukum, Teori Hukum dan Filsafat Hukum*, PT Refika Aditama. Bandung. Halaman. 4

34 *Ibid* Halaman. 8

Kata “kepastian” berkaitan erat dengan asas kebenaran, yaitu sesuatu yang secara ketat dapat disilogismekan secara legal-formal. Melalui logika deduktif, aturan-aturan hukum positif ditempatkan sebagai premis mayor, sedangkan peristiwa konkret menjadi premis minor. Melalui sistem logika tertutup akan serta merta dapat diperoleh konklusinya. Konklusi itu harus sesuatu yang dapat diprediksi, sehingga semua orang wajib berpegang kepadanya. Dengan pegangan inilah masyarakat menjadi tertib. Oleh sebab itu, kepastian akan mengarahkan masyarakat kepada ketertiban.<sup>35</sup>

Kepastian hukum akan menjamin seseorang melakukan perilaku sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebaliknya tanpa ada kepastian hukum maka seseorang tidak memiliki ketentuan baku dalam menjalankan perilaku. Dengan demikian, tidak salah apabila Gustav Radbruch mengemukakan kepastian sebagai salah satu tujuan dari hukum. Dalam tata kehidupan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian dalam hukum. Kepastian hukum merupakan sesuai yang bersifat normatif baik ketentuan maupun keputusan hakim.

Kepastian hukum merujuk pada pelaksanaan tata kehidupan yang dalam pelaksanaannya jelas, teratur, konsisten, dan konsekuen serta tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif dalam kehidupan masyarakat.<sup>36</sup> Kepastian merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis. Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat lagi digunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang. Kepastian sendiri disebut sebagai salah satu tujuan dari hukum. Apabila dilihat secara historis, perbincangan mengenai kepastian hukum merupakan perbincangan yang telah muncul semenjak adanya gagasan pemisahan kekuasaan dari Montesquieu.<sup>37</sup>

---

35 *Ibid* Halaman. 12

36 Abdul Ghofur Anshori, 2006, *Filsafat Hukum Sejarah, Aliran Dan Pemaknaan*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta. Halaman. 58

37 *Ibid* Halaman. 62

Keteraturan masyarakat berkaitan erat dengan kepastian dalam hukum, karena keteraturan merupakan inti dari kepastian itu sendiri. Keteraturan menyebabkan orang dapat hidup secara berkepastian sehingga dapat melakukan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>38</sup>

Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologis. Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi-tafsir) dan logis dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma atau distorsi norma.<sup>39</sup>

Jadi kepastian hukum adalah kepastian aturan hukum, bukan kepastian tindakan terhadap atau tindakan yang sesuai dengan aturan hukum. Karena frasa kepastian hukum tidak mampu menggambarkan kepastian perilaku terhadap hukum secara benar-benar.<sup>40</sup>

Gustav Radbruch mengemukakan 4 (empat) hal mendasar yang berhubungan dengan makna kepastian hukum, yaitu:<sup>41</sup>

- 1 Bahwa hukum itu positif, artinya bahwa hukum positif itu adalah perundang-undangan.
- 2 Bahwa hukum itu didasarkan pada fakta, artinya didasarkan pada kenyataan.
- 3 Bahwa fakta harus dirumuskan dengan cara yang jelas sehingga menghindari kekeliruan dalam pemaknaan, di samping mudah dilaksanakan.
- 4 Hukum positif tidak boleh mudah diubah.

Pendapat Gustav Radbruch tersebut didasarkan pada pandangannya bahwa kepastian hukum adalah kepastian tentang hukum itu sendiri. Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang

---

38 *Ibid* Halaman. 67

39 Shidarta *Op Cit* Halaman. 20

40 Abdul Ghofur Anshori *Op Cit* Halaman. 72

41 Gustav Radbruch *Penegakan Hukum Yang Menjamin Kepastian Hukum*, [http://ilmuhukumuisuka.blogspot.com/2013/05/penegakanhukum-yang-menjamin-kepastian\\_7121.html](http://ilmuhukumuisuka.blogspot.com/2013/05/penegakanhukum-yang-menjamin-kepastian_7121.html) Diakses 28 Desember 2019 Pukul 15.20.00 Wib.

berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Walaupun kepastian hukum erat kaitannya dengan keadilan, namun hukum tidak identik dengan keadilan. Hukum bersifat umum, mengikat setiap orang, bersifat menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subyektif, individualistis, dan tidak menyamaratakan. Kepastian hukum merupakan pelaksanaan hukum sesuai dengan bunyinya sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa hukum dilaksanakan.<sup>42</sup> Dalam memahami nilai kepastian hukum yang harus diperhatikan adalah bahwa nilai itu mempunyai relasi yang erat dengan instrumen hukum yang positif dan peranan negara dalam mengaktualisasikannya pada hukum positif. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati. Dari uraian-uraian mengenai kepastian hukum di atas, maka kepastian dapat mengandung beberapa arti, yakni adanya kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan kontradiktif, dan dapat dilaksanakan.

Hukum harus berlaku tegas di dalam masyarakat, mengandung keterbukaan sehingga siapapun dapat memahami makna atas suatu ketentuan hukum. Hukum yang satu dengan yang lain tidak boleh kontradiktif sehingga tidak menjadi sumber keraguan. Kepastian hukum menjadi perangkat hukum suatu negara yang mengandung kejelasan, tidak menimbulkan multitafsir, tidak menimbulkan kontradiktif, serta dapat dilaksanakan, yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara sesuai dengan budaya masyarakat yang ada.<sup>43</sup>

Kepastian hukum yang dituangkan dalam putusan hakim merupakan hasil yang didasarkan pada fakta-fakta persidangan yang relevan secara yuridis serta dipertimbangkan dengan hati nurani. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.

---

42 Abdul Ghofur Anshori *Op Cit* Halaman. 75

43 *Ibid* Halaman. 76

## 2.3 Teori Hukum Bisnis

Menurut Munir Fuady Pengertian hukum bisnis adalah suatu perangkat atau kaidah hukum termasuk upaya penegakannya yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaan urusan atau kegiatan dagang, industri atau keuangan yang dihubungkan dengan produksi atau pertukaran barang atau jasa dengan menempatkan uang dari para entrepreneur dalam risiko tertentu dengan usaha tertentu dengan motif untuk mendapatkan keuntungan.

### Tujuan Hukum Bisnis<sup>44</sup>

1. Untuk menjamin berfungsinya keamanan mekanisme pasar secara efisien dan lancar.
2. Untuk melindungi berbagai suatu jenis usaha, khususnya untuk jenis Usaha Kecil Menengah (UKM).
3. Untuk membantu memperbaiki suatu sistem keuangan dan system perbankan.
4. Memberikan perlindungan terhadap suatu pelaku ekonomi atau pelaku bisnis
5. Untuk mewujudkan sebuah bisnis yang aman dan adil untuk semua pelaku bisnis.

### Fungsi Hukum Bisnis

1. Sebagai sumber informasi yang berguna bagi praktisi bisnis
2. Untuk memahami hak-hak dan kewajibannya dalam praktik bisnis, dan
3. Agar terwujud watak dan perilaku aktivitas di bidang bisnis yang berkeadilan, wajar, sehat dan dinamis (yang dijamin oleh kepastian hukum).

Sumber Hukum Bisnis Sumber hukum bisnis yang berkaitan dengan dasar terbentuknya hukum bisnis. yaitu sebagai berikut:

1. Asas kontrak perjanjian yaitu yang dilakukan oleh para pihak, sehingga masing-masing pihak patuh pada sebuah kesepakatan

---

44 Fuady, Munir, Hukum Antimonopoli Menyongsong Era Persaingan Sehat, PT Citra Aditya Bakti, Bandung,

2. Asas kebebasan berkontrak yaitu yang dimana para pelaku usaha bisa membuat dan menentukan sendiri isi perjanjian yang disepakati.

Sedangkan menurut perundang-undangan, sumber hukum bisnis yaitu sebagai berikut:

1. Hukum Perdata yang tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
2. Hukum Publik yang tercantum dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) atau Pidana Ekonomi.
3. Hukum Dagang yang tercantum dalam Kitab Undang undang Hukum Dagang (KUHD), dan
4. Peraturan lainnya diluar KUHPerdata, KUHP, dan KUHD

Ruang lingkup hukum bisnis sendiri, mencakup beberapa hal berikut ini diantaranya:

1. Kontrak bisnis.
2. Aspek Hukum Badan Usaha.
3. Hubungan Bisnis.
4. Hak Kekayaan Intelektual Industri.
5. Larangan Monopoli dan Persaingan usaha tidak sehat.
6. Perlindungan terhadap konsumen.
7. Perpajakan.
8. Asuransi.
9. Penyelesaian sengketa bisnis.
10. Kepailitan.
11. Hukum pengangkutan.
12. Hukum Perbankan dan surat-surat berharga.
13. Hukum perdagangan internasional atau perjanjian internasional.

## 2.4 Transportasi (Pengangkutan) dalam Bisnis

Dalam kegiatan bisnis, transportasi memegang peranan yang sangat penting karena selain sebagai alat fisik yang membawa barang-barang dari produsen ke konsumen, juga sebagai alat penentu harga dari barang-barang tersebut. Transportasi/pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam hal ini unsur-unsur pengangkutan adalah:<sup>45</sup>

1. Ada sesuatu yang diangkut.
2. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya.
3. Ada tempat yang dapat dilalui alat angkut.

Pengangkutan dapat diartikan sebagai suatu proses perpindahan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu. Proses kegiatan dalam pengangkutan dapat berupa memuat barang atau mengangkut orang, membawa barang atau penumpang ke tempat tujuan. Abdulkadir Muhammad mendefinisikan pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu:<sup>46</sup>

1. Pengangkutan sebagai usaha (business) yakni mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
  - a. berdasarkan perjanjian, b. kegiatan ekonomi di bidang jasa, berbentuk perusahaan, menggunakan alat pengangkut mekanik.
2. Pengangkutan sebagai perjanjian yakni pada umumnya bersifat lisan tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan.
3. Pengangkutan sebagai proses yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.

---

45 Ridwan Khairandy Et. Al., Pengantar Hukum Dagang I, Yogyakarta: Gama Media Yogyakarta, 2006, hlm 195.

46 Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan ke IV, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 16-19

Objek hukum (*recht objek*) merupakan segala sesuatu yang berguna bagi subjek hukum dan yang menjadi objek hukum dari suatu hubungan hukum adalah hak. Oleh karena itu, dapat dikuasai oleh subjek hukum.<sup>47</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad yang diartikan dengan objek adalah segala sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan. Sasaran tersebut pada pokoknya meliputi barang muatan, alat pengangkut, dan biaya angkutan. Jadi objek hukum pengangkutan niaga adalah barang muatan, alat pengangkut, dan biaya yang digunakan untuk mencapai tujuan hukum pengangkutan niaga, yaitu dapat terpenuhinya kewajiban dan hak para pihak secara benar, adil, dan bermanfaat. Objek hukum pengangkutan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Barang muatan adalah barang yang sah dilindungi oleh undang-undang.
2. Alat pengangkut adalah alat yang digunakan untuk mengangkut barang atau penumpang. Alat angkut misalnya seperti kapal, kereta api, bus, mobil barang, pesawat.
3. Biaya angkutan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada pengangkut atas jasanya yang telah mengangkut barang atau penumpang.

Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Dalam hukum pengangkutan dikenal adanya lima prinsip tanggung jawab pengangkut yaitu:<sup>48</sup>

1. Tanggung Jawab Praduga Bersalah (*Presumption of Liability*).
2. Tanggung Jawab Atas Dasar Kesalahan (*Based on Fault or Negligence*).
3. Tanggung Jawab Pengangkut Mutlak (*Absolut Liability*).
4. Pembatasan Tanggung Jawab Pengangkut (*Limitation of Liability*).
5. *Presumption of Non Liability*.

---

47 Neng Yani Nurhayani, *op. cit.*, hlm 75

48 E.Saefullah Wiradipradja, *Tanggung Jawab pengangkut Dalam Hukum pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Yogyakarta, Liberty, 1989, hlm 19

- Ad.1. Tanggung Jawab Praduga Bersalah (Presumption of Liability) Menurut prinsip ini, ditekankan bahwa selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi kerugian itu. Beban pembuktian ini diberikan kepada pihak yang dirugikan dan bukan pada bukan pada pengangkut. Hal ini diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum (illegal act) sebagai aturan umum dan aturan khususnya diatur dalam undang-undang tentang masing-masing pengangkutan.
- Ad.2 Tanggung Jawab atas Dasar Kesalahan (Based on Fault or Negligence) Dapat dipahami, dalam prinsip ini jelas bahwa setiap pengangkut harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan harus mengganti rugi dan pihak yang dirugikan wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ini diberikan kepada pihak yang dirugikan dan bukan pada pengangkut.
- Ad.3. Tanggung Jawab Pengangkut Mutlak (Absolute Liability) Pada prinsip ini, titik beratnya adalah pada penyebab bukan kesalahannya. Menurut prinsip ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian, unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu.
- Ad.4. Pembatasan tanggung jawab pengangkut (Limitation of Liability) Bila jumlah ganti rugi sebagaimana yang ditentukan oleh pasal 468 KUHD itu tidak dibatasi, maka ada kemungkinan pengangkut akan menderita rugi dan jatuh pailit. Menghindari hal ini,, maka undang-undang memberikan batasan tentang ganti rugi.

- Ad.5. *Presumption of non Liability* Dalam prinsip ini, pengangkut dianggap tidak memiliki tanggung jawab. Dalam hal ini, bukan berarti pengangkut membebaskan diri dari tanggung jawabnya ataupun dinyatakan bebas tanggungan atas benda yang diangkutnya, tetapi terdapat pengecualian dalam mempertanggungjawabkan suatu kejadian atas benda dalam angkutan. Berakhirnya Perjanjian Pengangkutan Untuk mengetahui kapan dan dimana perjanjian pengangkutan berakhir perlu dibedakan dua keadaan yaitu:<sup>49</sup>
  1. Keadaan dimana proses pengangkutan berjalan dengan lancar dan selamat, maka perbuatan yang dijadikan ukuran berakhirnya perjanjian pengangkutan adalah pada saat penyerahan dan pembayaran biaya angkutan di tempat tujuan yang disepakati.
  2. Keadaan dimana terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, maka perbuatan yang dijadikan ukuran berakhirnya perjanjian pengangkutan adalah pada saat pembebasan kewajiban membayar ganti kerugian.

## 2.5 Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen, sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada UU No. 8/1999 tentang UUPK yang mana dalam Pasal 12 ditentukan: “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.” Sebelum muncul UUPK, yang diberlakukan mulai 20 April 2000, hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam UU No. 5/1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat ada ditemukan definisi konsumen yaitu: “Setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.” Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah

<sup>49</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, op. cit., hlm 107

memberikan perlindungan kepada masyarakat. Shidarta berpendapat sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Aspek perlindungannya misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain. Definisi lain dikemukakan oleh Kotler, konsumen didefinisikan sebagai berikut: “Consumer are individuals and households for [ersonal use,producers are indivisual and organization buying for the purpose of producing.” (Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal, produsen adalah individua tau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi)

Kepentingan Konsumen Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;” “bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat”. Cukup banyak kepentingan yang ada kaitannya dengan konsumen, misalnya:

1. Menghasilkan barang yang bermutu, peningkatan kualitas dan pemerataan pendidikan.
2. Peningkatan kualitas dan pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan.
3. Perbaikan gizi masyarakat, meningkatkan kualitas hunian dan lingkungan hidup.
4. Persyaratan minimum bagi perusahaan dan pemukiman yang layak, sehat, aman dan serasi dengan lingkungan.
5. Terjangkau oleh daya beli masyarakat luas.
6. Harga yang layak dan terjangkau oleh daya beli masyarakat banyak.

7. System transportasi tertib, lancar, aman dan nyaman.
8. Menumbuhkan kompetisi yang sehat.
9. Peningkatan kesadaran hukum, kepastian hukum, perlindungan hukum, dan pelayanan hukum.

Konsumen Konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh produsen atau pelaku usaha. Hak-hak tersebut adalah sebagai berikut:

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

Di pihak lain konsumen juga dibebani dengan kewajiban atau tanggung jawab terhadap pihak penjual atau pelaku usaha, dimana kewajiban konsumen meliputi sebagai berikut:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban pelaku usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999 diperinci apa saja yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha. Pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang harus dihargai dan dihormati oleh konsumen, pemerintah serta masyarakat pada umumnya karena pengusaha tanpa perlindungan hak-haknya akan mengakibatkan macetnya aktifitas perusahaan. Hak-hak pelaku usaha meliputi sebagai berikut:

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

Kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen, masyarakat dan pemerintah berupa pemenuhan kewajiban berikut ini:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. 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.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (Pasal 7).

Apabila melihat butir-butir hak dan kewajiban konsumen maupun pengusaha, ada beberapa tahapan transaksi antara produsen dan konsumen. Tahapan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga tahapan, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Tahap Pratransaksi Konsumen

Walaupun antara tahapan satu dan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain, tetapi bisa saja terjadi dalam satu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Dalam tahapan pratransaksi ini, konsumen masih dalam proses pencarian informasi atau suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau leasing. Disini konsumen membutuhkan informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan/atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

## 2. Tahap Transaksi Konsumen

Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual, beli, sewa, atau bentuk lainnya). Antara kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli/ memakai suatu barang dan/atau jasa dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya.

## 3. Tahap Purna Transaksi Konsumen

Tahap ini dapat disebut dengan tahap purna jual atau *after sale service*, dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cuma-cuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya, penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 2 yang berbunyi, “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Apabila mencermati asas-asas tersebut tanpa melihat memori penjelasan UU No. 8 Tahun 1999 dirasakan tidak lengkap. Penjelasan tersebut menegaskan bahwa perlindungan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu sebagai berikut:

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

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

## 2.6 Penyelesaian Sengketa Arbitrase

Pengertian Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) Menurut ketentuan umum Pasal 1 angka 1 UU No 30 Tahun 1999, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam Pasal 1 angka 10 dijelaskan pengertian alternatif penyelesaian sengketa, yaitu “Lembaga Penyelesaian Sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”. Selain pengertian arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, juga perlu memperkaya pemahaman tentang arbitrase dengan mengutip beberapa pendapat para ahli hukum terkemuka, di antaranya sebagai berikut:

1. Subekti dalam bukunya Aneka Perjanjian mengemukakan bahwa arbitrase ialah pemutusan suatu sengketa oleh seorang atau beberapa orang yang ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa sendiri, di luar hakim atau pengadilan

2. Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwa arbitrase adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berdasarkan persetujuan pihak-pihak yang bersangkutan diserahkan kepada seorang wasit atau lebih.<sup>50</sup>
3. Z. Asikin Kusumaatmadja, "Arbitration is the business community regulatory of disputes settlement." (Arbitrase adalah aturan komunitas bisnis dalam menyelesaikan sengketa di antara mereka).
4. Sidik Suraputra, "Arbitration is simpleproceeding voluntarily choice by parties who want a dispute determined by an impartial judge of own mutual selection, who decision based on the marits of the case they agreed in advance to acceot as final and binding." (Arbitrase adalah tindakan atau cara bekerja yang sederhana yang dipilih oleh para pihakdengan suka rela yang menginginkan suatu penyelesaian sengketa yang diputuskan oleh seorang wasit yang tidak berat sebelah atas pilihan mereka sendiri untuk memutuskan beralaskan isi dari perkara, mereka kemudian setuju untuk menerima putusan yang final dan mengikat).

Undang-Undang yang terdiri atas 11 (sebelas) bab terbagi ke dalam 82 (delapan puluh dua) pasal ini hanya menegaskan secara umum dalam Pasal 5 yang berbunyi sebagai berikut:

1. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.
2. Sengketa yang tidak dapat diselesaikan melauai arbitrase adalah sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan tidak dapat diadakan perdamaian.

Sesungguhnya pengecualian di atas dapat disimpulkan bahwa arbitrase dapat dilakukan terhadap kasus perdagangan, penguasaan hak sepenuhnya ada pada para

---

<sup>50</sup> Gramata Publishing, 2011, hlm 86 29 Neng Yani Nurhayani, Hukum Perdata, Bandung: Pustaka Setia, 2015, hlm 71.

pihak, dan terhadap perbuatan/ tindakan yang menurut peraturan perundangundangan dimungkinkan perdamaian. Pasal 3 ayat (1) UU No. 14 Tahun 1970 tidak memperinci perbuatan apa yang tidak diperbolehkan diselesaikan melalui arbitrase. Apabila merujuk pada Pasal 616 Rv, yang menegaskan sebagai berikut: “Tidak diperkenankan atas ancaman kebatalan untuk mengadakan suatu persetujuan perwasitan 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 konsumen.”

Dalam penjelasan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Pokok–Pokok kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1970 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 2952) menegaskan bahwa, “Penyelesaian perkara di luar pengadilan atas dasar perdamaian atau melalui arbitrase tetap diperbolehkan, akan tetapi putusan arbiter hanya mempunyai kekuatan eksekutorial setelah memperoleh izin atau perintah untuk dieksekusi (executoir) dari pengadilan”. Walaupun Pasal 615 Rv sudah dihapus dengan berlakunya UU Nomor 30 Tahun 2000, namun ada baiknya kita merujuk peraturan lama yang membuka peluang penyelesaian alternative sengketa di luar pengadilan. Menurut *Rechtverorderings (Rv)* Pasal 615 ayat (1) dijelaskan sebagai berikut “Adalah diperkenankan kepada siapa saja, yang terlibat suatu sengketa yang mengenai hak-hak yang berada dalam kekuasaannya, untuk menyerahkan pemutusan tersebut kepada seorang atau lebih wasit”. Teknis pelaksanaan eksekutorial dari putusan alternatif penyelesaian sengketa (ADR) di luar pengadilan harus merujuk pada UU No. 30 Tahun 1999 Pasal 58 ayat (10). Ketentuan menetapkan sebagai berikut. “Dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembar asli atau salinan otentik putusan arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya

kepada panitera pengadilan Negeri. Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak (Pasal 60 UU No. 30 Tahun 1999)”

Sebagaimana komitmen para pihak dalam menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, diharapkan mereka (para pihak) memperoleh kebebasan dalam menentukan wasit yang adil dan tidak memihak, serta putusannya pun akan ditaati dan mengikat terhadap kedua belah pihak. Dalam kaitan ini, Purwosucipto menjelaskan unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam arbitrase, yaitu sebagai berikut:

### 1. Peradilan

Perdamaian Lembaga peradilan perdamaian terletak di luar peradilan umum, yaitu peradilan yang diselenggarakan oleh swasta. Peradilan perdamaian terjadi di luar siding pengadilan (dading), dalam rapat desa atau ditempat lainnya. Cara mencapai putusan terakhir para peradilan perdamaian ini biasanya dilakukan dengan sistem pendekatan kesepakatan bersama tentang penyelesaian sengketa.

### 2. Para Pihak

Para peradilan wasit ini para pihak biasanya terdiri atas pengusaha, yakni orang-orang yang menjalankan perusahaan, yang tidak mempunyai waktu banyak untuk menyelesaikan sengketa dengan pengusaha lain di muka pengadilan umum. Mereka itu lebih mementingkan waktu daripada hal lainnya. Adalah menjadi keinginan mereka untuk menyelesaikan perkaranya secara cepat agar waktu yang terhemat dapat dipakai untuk mencari keuntungan.

### 3. Kesepakatan

Untuk menyelesaikan perkaranya dengan perwasitan, kesepakatan merupakan unsur mutlak bagi adanya perwasitan, yakni kesepakatan untuk menyelesaikan persengketaannya dengan melalui pengadilan wasit. Kesepakatan ini harus ada dan tertulis, misalnya berwujud dalam suatu klausul perjanjian induk, yang disebut

“akta kompromis”. Jika kesepakatan ini tidak ada maka peradilan wasit tidak bias dilakukan.

#### 4. Hak Yang Dipersengketakan

Hak yang dipersengketakan haruslah pribadi yang dapat dikuasai sepenuhnya. Suatu hak pribadi, yang negara turut mengaturnya atau menguasainya, kalau ada persengketaan tidak boleh diajukan kepada peradilan wasit, misalnya persoalan perkawinan.

#### 5. Wasit

Persengketaan mengenai hak pribadi yang dapat dikuasai sepenuhnya tersebut diajukan di muka pengadilan wasit. Wasit haruslah seorang hakim yang tidak memihak, ahli dalam bidang tentang hak pribadi yang diperselisihkan dan ditunjuk oleh para pihak.

#### 6. Putusan Peradilan Wasit

Karena para wasit ditunjuk oleh masing-masing pihak yang bersengketa, maka logisnya putusannya harus ditaati oleh kedua belah pihak. Apabila ada pihak yang tidak mau tunduk pada putusan peradilan wasit yang sudah dipilihnya sendiri, maka pihak yang melakukannya dianggap wanprestasi.

#### 7. Putusan Perwasitan adalah Putusan Terakhir

Termasuk dalam kesepakatan kedua belah pihak, bahwa putusan wasit merupakan keputusan terakhir. Jadi pada hakikatnya tidak ada banding atau kasasi. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa undang-undang mengizinkan adanya banding (lihat UU No. 1 Tahun 1950 Pasal 108–111). Apabila menanggapi pendapat di atas, dalam hal tertentu sesuai dengan UU No. 30 Tahun 1999, walaupun tulisan tersebut dibuat sebelum diundangkannya peradilan arbitrase. Perlu dicatat bahwa UU No. 30 Tahun 1999 tidak membuka kesempatan bagi para pihak untuk melakukan

upaya hukum (lihat Pasal 52,53,60). Dalam Pasal 60 ditegaskan bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak

## 2.7 Tanggungjawab Perusahaan kepada Konsumen dalam Islam

Asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi, yaitu tauhid (mengesakan Allah SWT). Dari asas ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya. Dari asas tauhid juga melahirkan asas *al-ihsan* (benevolence), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut. Dari ketiga asas di atas melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'awun*, keamanan dan keselamatan, dan ataradhin. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembal amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (kholifah fi al-ardhi), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT). *Ashshiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. *Al-adl* adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

*Ta'awun* adalah tolong menolong, *ta'awun* memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan,

terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak.

Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (al-dharuriyyat alkhamsah), yaitu: (1) memelihara agama (hifdh al-din), (2) memelihara jiwa (hifdh al-nafs), (3) memelihara akal (hifdh al-aql), (4) memelihara keturunan (hifdh nasl), dan memelihara harta (hifdh al-maal). Asas *ataradhi* (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli di dalam Islam adalah aqad atau transaksi. Aqad atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan *shighat* (ijab-qabul), yaitu segala hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (dhaman) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu : 1). ganti rugi karena perusakan (dhaman itlaf) 2). ganti rugi karena transaksi (dhaman 'aqdin) 3). ganti rugi karena perbuatan (dhaman wadh'u yadin) 4). ganti rugi karena penahanan (dhaman al-hailulah) 5). ganti rugi karena tipu daya (dhaman al-maghrur)

Dhaman *Itlaf* adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu aqad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Ganti rugi wadh'u yadin adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah aqad yang sah dan ganti rugi karena

perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (alwadi) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. *Dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam perdagangan apakah melanjutkan aqad/ transaksi bisnis atau tidak. Para ulama' membagi hak *khiyar* menjadi tujuh macam yaitu : *khiyar majlis*, *khiyar syarath*, *khiyar aibi*, *khiyar tadlis*, *khiyar ru'yah*, *khiyar alghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)*, dan *khiyar ta'yin*.

*Khiyar majlis*, adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (majlis). *Khiyar syarath* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama. *Khiyar aibi* adalah hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila obyek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya. Cacat yang dapat dijadikan alasan untuk mengembalikan barang adalah cacat yang dapat menyebabkan turunnya harga. *Khiyar tadlis* terjadi jika penjual mengelabui pembeli. Dalam hal ini pembeli memiliki hak *Khiyar* selama tiga hari. Di dalam kitab Fiqh Empat Madzhab bagian muamalat Abdurrahman Al-Jaziri menyebut *khiyar* jenis ini dengan istilah "khiyar al-taghriri al-fi'liyy (khiyar karena tertipu oleh tindakan penjual). *Khiyar ru'yah* adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum dilihat

pada saat transaksi dilaksanakan. Untuk sahnya transaksi jual beli/binis disyaratkan barang dan harganya diketahui dengan jelas oleh penjual dan pembeli. Maka tidak sah menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena hal itu akan mendatangkan perselisihan. *Khiyar al-ghabn al-fahisy* (khiyar al-murtarsil) jika penjual dan pembeli merasa ditipu maka ia memiliki hak khiyar untuk menarik diri dari transaksi jual beli/binis dan membatalkan transaksi tersebut. Khiyar jenis ini pada suatu saat bisa menjadi hak penjual dan pada saat yang lain bisa juga menjadi hak pembeli. *Khiyar Ta'yin* adalah memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki.<sup>51</sup> Tanggung jawab pelaku usaha dalam islam di dalam islam memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut : 1). Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT. 2). Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis. 3). Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia 4). Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (stakeholders). 5). Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Menurut Syed Nawab Haider Naqvi tanggung jawab manusia yang berhubungan dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosialnya, dapat direpresentasikan dengan empat aksioma etik, yaitu *unity* (kesatuan/ tauhid), *equilibrium* (keseimbangan/kesejajaran), *free will* (kebebasan), dan *responsibility* (tanggung jawab). Bentuk tanggung jawab

---

51 M. Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, Dikutip dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> Diakses Tanggal 14 Oktober 2014

pada Allah, diri sendiri dan masyarakat secara luas atau stakeholders adalah dengan adanya itikad baik di dalam memproduksi barang-barang, sehingga tidak akan terlintas sedikitpun hal-hal yang dapat membawa dampak kerugian kepada konsumen atau stakeholdersnya. Karena disadari pertanggung jawabannya bukan hanya kepada masyarakat selaku konsumen atau stakeholders, tetapi yang paling penting adalah pertanggung jawabannya kepada Allah SWT. Menurut Abu Ishaq al-Syatibi di dalam al-Muwafaqat, tujuan pokok syari'at Islam terdiri atas lima komponen: (1) memelihara agama (hifdh al-din), (2) memelihara jiwa (hifdh al-nafs), (3) memelihara akal (hifdh al-aql), (4) memelihara keturunan (hifdh nasl), dan (5) memelihara harta (hifdh al-maal). Untuk mengimplementasikan tujuan pokok syari'at Islam ini dalam produksi, pelaku bisnis atau perusahaan harus bertanggung jawab dalam melakukan serangkaian produksi yang dibenarkan oleh syara'.<sup>52</sup>

### **Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Dalam Hukum Islam**

Pertama adalah perdagangan yang menipu (bai'al gharar), Islam sangat menentang segala bentuk penipuan, untuk itu Islam menuntut suatu perdagangan dilakukan dengan jujur, adil, dan amanah. Rasulullah SAW bersabda, "barang siapa yang melakukan penipuan maka dia bukanlah dari golongan kami". (HR.At-Tarmidzi). Yang termasuk dalam katagori menipu dalam perdagangan/bisnis adalah : 1). *Gisyah* adalah menyembunyikan cacat barang yang dijual, bisa juga dengan mencampur produk cacat ke dalam produk yang berkualitas baik, sehingga konsumen mengalami kesulitan untuk mengetahui secara tepat kualitas barang yang diperdagangkan. hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Ahmad dan Tabraniy dari Uqbah Rasulullah SWA bersabda : Orang muslim adalah saudara bagi muslim yang lainnya, maka tidak halal bagi seorang

---

52 Syed Nawab Haider Naqvi, Menggagas Ilmu Ekonomi Islam, Terjemahan M. Saiful Anam & Muhammad Ufuqul Mubin, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003, Hlm. 37

muslim menjual barang cacat kepada saudaranya kecuali dia menjelaskannya. (HR. Ahmad dan Tabrani) 2). *Tathfif* adalah mengurangi timbangan atau takaran barang yang akan dijual. Salah satu cermin keadilan adalah menyempurnakan timbangan dan takaran

### **Asas Islam dalam kontrak**

Dalam hukum Islam salah satu syarat sahnya aqad adalah tidak ada paksaan (ikrah) dan keadaan suka sama suka atau saling rela (taradhin). Oleh karena itu, rusaknya kualifikasi ini akan menyebabkan batalnya suatu aqad, Allah SWT secara tegas menjelaskannya di dalam Al-Quran Surat An-Nisa ayat : 29 “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. Dan di dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Hiban Rasulullah SAW bersabda : Jual beli hanya dapat dilakukan atas dasar suka sama suka. (HR. Ibnu Hiban) Di dalam Islam terdapat dua pandangan tentang klausula baku. Pertama, tidak membolehkan klausula baku karena ada unsur keterpaksaan bagi konsumen untuk menerimanya. Salah satu dasar yang mutlak untuk sahnya sebuah aqad, perjanjian atau transaksi dalam Islam adalah keadaan suka sama suka atau saling rela (taradhin). Oleh karena itu, rusaknya kualifikasi ini akan menyebabkan batalnya suatu aqad, Allah SWT secara tegas menjelaskannya di dalam Al-Quran Surat An-Nisa ayat (29) dan hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Hiban “Jual beli hanya dapat dilakukan atas dasar suka sama suka”. Sementara prinsip klausula baku atau kontrak standar (standard contract) aqad atau perjanjian dibuat secara sepihak dan sudah dibakukan serta telah dituangkan dalam bentuk formulir atau draf. Prinsip ini bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dijunjung tinggi oleh ajaran Islam. Di mana Islam memberikan

kebebasan kepada para pihak dalam menentukan isi aqad atau perjanjian. Islam memberikan hak *khiyar* pada setiap transaksi jual beli/bisnis yang dilakukan, tetapi hak *khiyar* ini dalam konteks klausula baku tidak bisa berjalan secara efektif karena keadaan memaksa seseorang untuk menyetujui suatu aqad atau perjanjian.

Kedua, membolehkan klausula baku dengan alasan “mua’alah dilakukan atas dasar pertimbangan dapat mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat dalam hidup bermasyarakat” Perjanjian baku atau klausula baku mendatangkan manfaat berupa efisiensi atau kemudahan, mempercepat proses transaksi, dan pengiritan biaya baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, karena itu sesuai dengan prinsip mua’alah di dalam Islam dan dibolehkan menurut hukum Islam. Selain itu di dalam kaidah ushul fiq disebutkan : “Pada dasarnya semua bentuk muamalah boleh dilakukan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”.

Berdasarkan kaidah *fiqhiyyah* di atas, perjanjian baku atau klausula baku adalah mubah dan dibolehkan dalam Islam, asalkan dilakukan atas dasar suka sama suka atau suka rela kedua belah pihak.<sup>53</sup>

Dalam jurnal *Mudārabat Agreement in Financing System by Shariāh Banks: A Lesson From Bank Sumut Syariah*<sup>54</sup> dijelaskan keadilan merupakan hasil keputusan bijak yang diambil yang berimplikasi pada kebenaran, ketidakberpihakan, akuntabilitas, dan perlakuan yang sama di hadapan hukum. Hakikat keadilan adalah diterapkan dalam masyarakat dan tidak memihak (Djamil, 2012). Ini menekankan bahwa penegakan keadilan yang berdimensi kewarganegaraan harus diprioritaskan pertimbangan dua

---

53 Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSNMUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta’widh), Hlm. 3

54 *Mudārabat Agreement in Financing System by Shariāh Banks: A Lesson From Bank Sumut Syariah* Kanun Jurnal Ilmu Hukum Isnaini, Zakaria Bahari, Iman Jauhari Vol. 25, No. 1, (April, 2023), pp. 1-16.

prinsip keadilan. Pertama, persamaan hak dan kesempatan sebagai kebebasan yang paling hakiki bagi setiap orang. Kedua, revisi program menimbulkan kesenjangan sosial ekonomi dalam masyarakat agar dapat memberikan manfaat timbal balik kepada setiap orang tanpa memandang agama, jenis kelamin, ras, golongan, dll. Yusuf al-Qaradawi menegaskan bahwa keadilan harus memberikan jaminan terhadap hak-hak pribadi dan jamaah tanpa adanya upaya untuk melampaui, mengurangi atau menyalahgunakan hak satu sama lain (AlQaradawi, 2009).



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan.

#### 3.2 Tipe atau Jenis Penelitian

Wignyosoebroto mengemukakan adanya 4 (empat) tipe penelitian hukum, sebagai berikut <sup>55</sup>:

- a. penelitian-penelitian yang berupa inventarisasi hukum positif ;
- b. penelitian yang berupa usaha penemuan asas-asas dan dasar falsafah (dogma atau doktrin) hukum positif.
- c. penelitian berupa usaha penemuan hukum inkonkrito yang layak diterapkan untuk menyelesaikan suatu perkara tertentu ;
- d. penelitian hukum yang berupa studi empiris untuk menemukan teori-teori mengenai proses terjadinya dan mengenai proses bekerjanya hukum di dalam masyarakat;

Dilihat dari pembagian tipe penelitian hukum yang dijelaskan Wignyosoebroto tersebut maka dapat dipahami bahwa penelitian hukum mempunyai lingkup yang luas. Penelitian hukum juga sangat terkait dengan cara seseorang peneliti hukum dalam memaknai hukum. Terkadang hukum diartikan sebagai norma yang terlepas dari kaitannya dengan masyarakat, namun adakalanya hukum dipandang sebagai kenyataan sosial yang ada di tengah-tengah masyarakat.

Lebih lanjut Erwin Pollack memberikan pengertian penelitian hukum, yaitu sebagai suatu penelitian untuk menemukan inkonkrito, yang meliputi berbagai kegiatan untuk menemukan dan menentukan manakah yang merupakan hukum yang layak ataupun tidak layak untuk kemudian dapat diterapkan secara inkonkrito dalam menyelesaikan perkara tertentu<sup>56</sup>.

Pollack memberikan pengertian penelitian hukum dengan menekankan pada aspek praktis yaitu untuk menemukan hukum yang dapat dipergunakan untuk

---

55 Wignyosoebroto, Penelitian Hukum Doktriner, BPHN, Jakarta, 1974, Hal. 89

56 Soejono Soekanto, Metode Penelitian Hukum, Cetakan Kedua, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 110.

menyelesaikan suatu peristiwa konkrit. Peristiwa konkrit dalam penelitian ini terkait dengan pertanggungjawaban PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir kepada pelanggan atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman, sehingga akan ditempuh dengan metode yang akan diuraikan berikut.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris, karena penelitian ini tidak hanya mengkaji norma yang seharusnya dilakukan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam melakukan pertanggungjawaban kiriman secara hukum berlaku, namun akan mengkaji juga penerapannya dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap klaim dan komplain pelanggan atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman. Penelitian hukum normatif-empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

### 2. Sifat Penelitian

Penelitian jika dikaji melalui sifatnya, menurut Yin dapat digolongkan kedalam 3 bentuk, yaitu *exploratory case study*, *descriptive case study*, dan *explanatory case study*.<sup>57</sup> Mengingat penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi yang lengkap terkait masalah yang diteliti, dengan cara terus menerus membandingkan antara *law in a book* dengan *law in society*, maka penelitian ini bersifat *descriptive case study* atau deskriptif analitis.

---

<sup>57</sup> Robert K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods*, (SAGE Publications, Inc.: California, 1989), h. 15.

### 3. Metode Pendekatan

Penelitian menggunakan dua macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute aproach*), dan pendekatan konseptual). Pendekatan perundang-undangan (*statute aproach*) dipilih mengingat dalam penelitian ini akan melihat regulasi nasional secara menyeluruh terkait pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman terhadap keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman. Pendekatan konseptual dalam hal ini menggunakan pendekatan peraturan atau SOP di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir dalam penyelesaian pertanggungjawaban atas klaim atau komplain pelanggan. Ketika ada keterlambatan, kerusakan dan kehilangan kiriman. Pendekatan konseptual juga menggunakan literasi atau hasil kajian sebelumnya.

### 4. Sumber Data

Sumber data penelitian pertanggungjawaban PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir terhadap pelanggan ini menggunakan data sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari penelitian di lapangan, dalam hal ini PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan dengan cara melakukan pengkajian agar mendapatkan pemahaman dari berbagai literasi, yang terdiri dari: Bahan hukum primer, yaitu asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan; Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi, petunjuk maupun penjelasan tentang bahan hukum sekunder.

Sedangkan data sumber hukum yang digunakan :

a. Bahan hukum primer

Berupa bahan hukum otoritatif :

- 1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- 2) UU Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999
- 3) KUHPer dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245.
- 4) KUHD Pasal 86, 90 dan 468 KUHD
- 5) PP Nomor 15 Tahun 2013
- 6) PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021

b. Bahan hukum sekunder

Berupa buku-buku terutama buku teks, jurnal ilmiah, dan lainlain).

c. Bahan hukum tersier

Berupa kamus baik kamus hukum, kamus bahasa Inggris, dan lain-lain, serta ensiklopedi.

### 3.3 Informan / Responden Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-Empiris, alasan metode ini dipilih karena penelitian ini mengkaji pemberlakuan kebijakan dan implementasi ketentuan hukum normatif secara *in-action* pada setiap peristiwa hukum tertentu dengan mempelajari asas-asas hukum, norma-norma dalam peraturan perundang-undangan, pendapat ahli hukum (doktrin-doktrin), dan bahan kepustakaan hukum dan non hukum yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Tentunya data *in action* dilengkapi melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) dimana wawancara dilakukan terhadap

1. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan yang terdiri atas : Head Section Customer Service, Head Unit Customer Service Outbound, dan Klaim Officer
2. PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Pusat terdiri atas : Head Division Customer Service dan Bagian Legal.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK Kota Medan) terdiri atas : Hakim dan Mediator.
4. Konsumen

### 3.4 Pengumpulan Data

#### 1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penyusunan tesis ini dilakukan dengan cara pertama observasi di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan, berupa data klaim selama 3 tahun terakhir (2021, 2022 dan 2023) dan data kasus hukum atas klaim pelanggan selama 3 tahun terakhir (2021, 2022 dan 2023). Pengumpulan data kedua adalah wawancara dengan pejabat berwenang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan konsumen (dalam bentuk data klaim). Pengumpulan data ketiga dilakukan dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan membaca, mencatat dan mengutip serta melakukan pengkajian terhadap seluruh literatur yang relevan dengan masalah yang akan diteliti agar nantinya mendapat pemahaman yang komprehensif dan integral, sehingga bermanfaat untuk memberikan solusi dari masalah yang diteliti.

## 2. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah data kepustakaan dan lapangan berhasil dikumpulkan, dengan cara: Pemeriksaan data (*editing*), yaitu mengoreksi kelengkapan, kebenaran dan kesesuaiannya dengan masalah; Rekonstruksi data (*reconstructing*), yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami; Sistematisasi data (*Sistematising*), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika pokok bahasan dan sub pokok bahasan.

### 3.5 Analisis Data

Analisis data merupakan tindak lanjut dari pengolahan data. Penganalisan data yang diperoleh guna mendapatkan suatu kesimpulan dari bahan yang diperoleh sesuai hasil penelitian dengan menggunakan analisis *deskriptif kualitatif* yaitu analisis yang dalam bentuk penjabaran atau uraian secara terperinci yang akan melukiskan, memaparkan atau menggambarkan kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian kemudian di *interpretasikan* dalam bentuk kalimat yang disusun secara sistematis guna mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Dalam menarik kesimpulan digunakan metode *induktif* yaitu menguraikan data yang diperoleh dengan menempatkan hasil-hasil analisis secara khusus, kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil pembahasan, dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Aturan hukum pertanggungjawaban pengiriman barang perusahaan logistik, studi kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir kepada konsumen telah diatur oleh pemerintah yaitu UU Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, KUHPer dalam Pasal 1238, 1244, dan 1245, KUHD Pasal 86, 90 dan 468, PP Nomor 15 Tahun 2013, PERMENKOMINFO No 4 tahun 2021. Berdasarkan teori asas hukum *Lex Specialis Derogat Legi Generalis* dan asas hukum *Lex Superiori Derogat Legi Inferiori* telah sesuai, karena aturan yang lebih rendah tidak ada yang bertentangan dengan aturan di atasnya, juga aturan khusus Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos telah mengesampingkan aturan umum UU Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999. Perusahaan logistik seperti PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sendiri memiliki Syarat Standar Pengiriman yang menjadi dokumen perjanjian dengan konsumen. Secara umum syarat syandar pengiriman ini telah sesuai dengan asas *Lex Superiori Derogat Legi Inferiori* karena tidak ada yang bertentangan dengan aturan yang sudah ada dari pemerintah. Namun penulis berpendapat ada 2 point yang tidak sesuai dengan teori hukum ini, pertama adalah dalam SSP No 8 tentang ketentuan kehilangan, kerusakan, keterlambatan yang disebabkan oleh mitra transportasi JNE. Kedua adalah terkait bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim. Dalam SSP ini pergantian hanya untuk masalah kerusakan dan kehilangan, tidak termasuk keterlambatan. Sedangkan dalam PP No 15 Tahun 2013 dijelaskan pada Pasal 10 ayat

2. 1 poin i jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan Penyelenggara Pos.
3. Pertanggungjawaban perusahaan logistik, dalam hal ini studi kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir kepada konsumen untuk kasus keterlambatan, kerusakan dan kehilangan, telah dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan teori kepastian hukum. Namun pada realisasinya sering terjadi kesalahpahaman dan sengketa antara perusahaan dan konsumen. Maka dari itu perusahaan logistik melakukan pertimbangan berdasarkan teori keadilan hukum.
4. Penyelesaian yang dilakukan jika terjadi sengketa antara perusahaan logistik dengan konsumen, mengutamakan langkah kekeluargaan, ditunjukkan dengan hasil observasi penelitian, studi kasus di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, dalam kurun waktu 1 tahun di tahun 2023, tidak ada kasus sengketa pelanggan yang ditempuh dengan jalur hukum.

## 5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis memberikan saran kepada :

1. Pemerintah
  - a. Pemerintah (Mahkamah Agung) melakukan sosialisasi secara baik tentang kepastian hukum kepada seluruh *legal structure* di Indonesia dalam hal ini : Kepolisian, Pengadilan dan BPSK, perusahaan logistik, serta masyarakat sebagai konsumen, agar terjadi kesepahaman. Karena saat ini banyak pihak yang memiliki pemahaman yang berbeda dalam memandang sebuah kasus. Konsumen masih menggunakan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai dasar tuntutan, karena belum mengetahui UU No 38 tahun 2003 tentang POS dan turunannya

- b. Pemerintah melakukan penyempurnaan aturan di beberapa hal : 1) UU No 38 tahun 2003, PP No 15 Tahun 2013, serta PERMENKOMINFO No 4 Tahun 2021, harus diperjelas dalam peraturan teknis terkait kejadian keterlambatan, kehilangan dan kerusakan yang disebabkan atas proses transportasi pihak ketiga yang tidak dapat diawasi secara mudah oleh perusahaan logistik, contohnya transportasi udara maskapai penerbangan, atau proses birokrasi kargo yang diatur pemerintah seperti regulated agent, terminal kargo, stasiun timbangan. 2). Memperjelas terkait jaminan asuransi, bahwa asuransi hanya menanggung kerusakan dan kehilangan, bukan keterlambatan, karena keterlambatan mengakibatkan lebih kepada kerugian komersil, bukan nilai yang melekat pada barang 3). Memberikan petunjuk teknis dokumen dokumen perjanjian dengan konsumen yang standar, terlebih pada saat era digitalisasi saat ini, dimana banyak perusahaan logistik yang mengefisienkan resi kiriman. 4). Memberikan ketentuan lebih spesifik terkait kehilangan kiriman, yang disebabkan karena tindakan yang disengaja oleh perusahaan atau oknum perusahaan, hal ini untuk memberikan keadilan bagi konsumen.
2. Perusahaan Logistik
- a. Perusahaan logistik melakukan sosialisasi syarat standar pengiriman kepada masyarakat dengan baik, dan menjelaskan pada saat akad transaksi, sehingga tidak ada yang dirugikan kedua belah pihak jika terjadi kejadian keterlambatan, kerusakan atau kehilangan
- b. Dalam era digitalisasi saat ini, perusahaan logistik harus tetap memberlakukan dokumen tandatangan dengan pelanggan pada resi pengiriman sebagai tanda pelanggan mengetahui, memahami dan menyetujui syarat standar pengiriman.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdul Ghofur Anshori, 2006, Filsafat Hukum Sejarah, Aliran Dan Pemaknaan, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Abdulkadir Muhammad. 2018. Hukum Pengangkutan Niaga, Cetakan ke IV, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Abdulkadir Muhammad. 2019. Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara, op. cit.
- Achmad Ali. 2009. Menguak Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence), Vol-1, Cet-1, Jakarta:
- Asshiddiqie, Jimly dan Ali Safa'at. 2006. Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Cet.1. (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI
- Carl Joachim Friedrich. 2004. Filsafat Hukum Perspektif Historis, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004
- Fuady, Munir. 2019. Hukum Antimonopoli Menyongsong Era Persaingan Sehat, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Hamzah, Andi. 2015. Kamus Hukum, Ghalia Indonesia,
- 1 Carl Joachim Friedrich, 2004, Filsafat Hukum Perspektif Historis, Nuansa dan Nusamedia, Bandung.
- 1 Theo Huijbers, 1995, Filsafat Hukum dalam lintasa sejarah, cet VIII, Kanisius, Yogyakarta.
- John Rawls, A Theory of Justice, Cambridge, Massa Chusetts. 1971. The Belknap Press of Harvard University press
- John W Creswell. 1993. Research Design: Qualitative & Quantitative Approach, (London: Sage, 1993)
- Juhaya s. Praja, dkk, 2014, Teori Hukum dan Aplikasinya, CV. Pustaka Setia. Bandung, Halaman. 53
- Julista Mustamu. 2020. "Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah"
- Kamus Bahasa Indonesia. 2002. (Balai Pustaka: Jakarta, 2002)
- Istanto, Sugeng. 2014. Hukum Internasional, Cet.2, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
- John Rawls, 2006, A Theory of Justice, London, Oxford University Press, 1973, terjemahan dalam Bahasa Indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, Teori Keadilan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kelsen, Hans. 2007. General Theory Of law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta,
- Kelsen, Hans. 2006. Teori Hukum Murni Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006
- Khairandy, Ridwan Et. Al. 2006. Pengantar Hukum Dagang I, Yogyakarta: Gama Media Yogyakarta
- Lili Rasjidi dan I.B Wyasa Putra. 1993, Hukum sebagai Suatu Sistem. Remaja Rosdakarya.

Bandung.

Nurhayani, Neng Yani. 2015. Hukum Perdata, Bandung: Pustaka Setia

Prodjodikoro, Wirjono. 2009. Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia, Cet.3, Bandung: Refika Aditama

Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta,

Soekidjo Notoatmodjo. 2012. Metodologi Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta

Sonny Keraf. 1998, Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya. Kanisius. Yogyakarta.

Zainal Asikin. 2013. Hukum Dagang, Depok: PT. Raja Grafindo Persada

## JURNAL

Bung Pokrol. 2016. “Perbuatan Melanggar Hukum atau Wanprestasi?”  
<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/cl2028/perbuatan-melanggar-hukum-atauwanprestasi?>

Daud Hidayat Lubis. 2020. “Pertanggungjawaban Pidana Anak Menurut Hukum Pidana Positif Dan Hukum Pidana Islam”

E.Saefullah Wiradipradja. 1989. Tanggung Jawab pengangkut Dalam Hukum pengangkutan Udara Internasional dan Nasional, Yogyakarta, Liberty

Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 43/DSNMUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta’widh), Hlm. 3

H.K. Martono. 2020. Pembajakan Angkutan dan Keselamatan Penerbangan, Jakarta

Isnaini, Suryono. 2009. Tuntutan Ganti Rugi Atas Kehilangan Barang di dalam Container oleh Pengguna Jasaterminal Petikemas Belawanpt (Persero) Pelabuhan Indonesia I. : Jurnal Mercatoria, Vol 2 No 2.

Isnaini, Zakaria Bahari, Iman Jauhari. 2023. *Mudārabat Agreement in Financing System by Shariāh Banks: A Lesson From Bank Sumut Syariah Kanun* Jurnal Ilmu Hukum Vol. 25, No. 1, (April, 2023), pp. 1-16.

M. Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, Dikutip dari <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jphi/article/view/1302/1395> Diakses Tanggal 14 Oktober 2014

Sanjaya. 2020. “Pengertian Prestasi Wanprestasi Definisi Dalam Hukum Perdata Menurut Para Ahli dan Macam Macamnya

Shidarta, 2007, Meuwissen Tentang Pengembanan Hukum, Ilmu Hukum, Teori Hukum dan Filsafat Hukum, PT Refika Aditama. Bandung

Syed Nawab Haider Naqvi, Menggagas Ilmu Ekonomi Islam, Terjemahan M. Saiful Anam dan Muhammad Ufuqul Mubin, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2003, Hlm. 37

Triwulan, Titik dan Shinta Febriana. 2010. Perlindungan Hukum Bagi Pasien, Cet.1, Jakarta: Prestasi Pustakarya

## **LAPORAN**

ASPERINDO. 2021. Peluang dan Tantangan Pengiriman Express, POS dan Logistik di Sumatera Utara

Kominfo. 2019. UMKM Go Online.

## **UNDANG UNDANG DAN PERATURAN**

KUHPer (Kitab Undang Undang Hukum Perdata)

KUHD (Kitab Undang Undang Hukum Dagang)

PP Nomor 15 Tahun 2013

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos



## Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Responden

## 1. Head Section Customer Service PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Medan Atas Nama : Syarifah Fauziah

- Apa pertanggungjawaban perusahaan ketika ada keterlambatan kiriman ?  
*PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir memiliki ketentuan pertanggungjawaban atas keterlambatan kiriman sesuai dengan Syarat Standar Pengiriman yang diperjanjikan dengan pelanggan adalah sebagai berikut : Garansi ongkos kirim Kembali untuk kiriman jika pelanggan menggunakan produk YES (Yakin Esok Sampai), dengan ketentuan sebagai berikut : 1). Penyebab keterlambatan adalah kelalaian pihak JNE 2). Keterlambatan dikarenakan faktor kesalahan pelanggan, missal : alamat tidak lengkap, tidak termasuk tanggungjawab garansi, 3). Keterlambatan dikarenakan faktor force majeure tidak termasuk garansi 4). Pergantian hanya senilai ongkos kirim dan tidak lebih dari itu 5). Garansi pengembalian ongkos kirim jika kiriman tidak sampai ke penerima besok hari sebelum pukul 24.00, selain itu ada juga Garansi ongkos kirim Kembali untuk kiriman jika pelanggan menggunakan produk REGULER dengan tujuan khusus Sumatera Utara, Pekanbaru, Banda Aceh, Batam, Padang, dengan ketentuan sebagai berikut : 1). Penyebab keterlambatan adalah kelalaian pihak JNE 2). Keterlambatan dikarenakan faktor kesalahan pelanggan, missal : alamat tidak lengkap, tidak termasuk tanggungjawab garansi, 3). Keterlambatan dikarenakan faktor force majeure tidak termasuk garansi 4). Pergantian hanya senilai ongkos kirim dan tidak lebih dari itu 5). Garansi pengembalian ongkos kirim jika kiriman tidak sampai ke penerima selama hari yang dijanjikan saat transaksi. Ada juga khusus kiriman makanan, pengembalian ongkos kirim dan pergantian nilai makanan jika diterima dalam kondisi basi/rusak, dengan ketentuan : 1). Penyebab keterlambatan adalah kelalaian pihak JNE 2). Keterlambatan dikarenakan faktor kesalahan pelanggan, missal : alamat tidak lengkap, tidak termasuk tanggungjawab garansi, 3). Keterlambatan dikarenakan faktor force majeure tidak termasuk garansi 4). Pergantian hanya senilai ongkos kirim dan tidak lebih dari itu 5). Garansi pengembalian ongkos kirim jika kiriman tidak sampai ke penerima besok hari sebelum pukul 24.00 6). Pergantian nilai makanan, buka disebabkan karena faktor kimia makanan, yaitu hanya untuk makanan dengan masa kadaluarsa lebih dari 2 hari. 7). Masa kadaluarsa dideklarasikan saat transaksi.*
- Apa pertanggungjawaban perusahaan ketika ada kerusakan kiriman ?  
*Jika kiriman dipacking oleh Perusahaan (dengan biaya packing), maka jika terjadi kerusakan perusahaan memberikan kompensasi ganti rugi sebesar : senilai barang (jika kiriman ditambah asuransi), atau maksimal 10 kali ongkos kirim (jika kiriman tidak ditambah asuransi)  
Jika kiriman tidak dipacking oleh Perusahaan, atau pelanggan menggunakan packing mandiri, maka jika terjadi kerusakan perusahaan tidak memberikan kompensasi ganti rugi apapun*
- Apa pertanggungjawaban perusahaan ketika ada kehilangan kiriman ?  
*Jika kiriman diasuransikan, maka jika terjadi kehilangan perusahaan memberikan kompensasi ganti rugi sebesar nilai barang (nilai asuransi yang dipertanggungjawabkan)  
Jika kiriman tidak diasuransikan, maka jika terjadi kehilangan perusahaan tidak memberikan kompensasi ganti rugi apapun*

- Bagaimana penanganan klaim konsumen atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan ?  
*Pertama yang menjadi prioritas adalah negosiasi dengan konsumen. JNE memberikan pertimbangan ketika ada tuntutan lebih dari konsumen, dengan melihat beberapa hal seperti : proses komunikasi antara SCO dengan pelanggan saat transaksi, apakah petugas perusahaan menyampaikan ketentuan syarat standar pengiriman kepada pelanggan atau tidak, apakah pelanggan menandatangani resi pengiriman atau tidak, ada atau tidak BPIK/proses pemeriksaan isi kiriman saat transaksi, untuk membuktikan nilai suatu barang, tingkat kesalahan dari pihak perusahaan atas keterlambatan kiriman, perusahaan juga melihat tingkat kerugian pelanggan*
- 2. Konsumen Kasus Keterlambatan  
No resi : 0400700345654XXX, Atas Nama : Agen Teuku Umar, Isi : Paspor
  - Apakah anda memahami perjanjian dengan PT Tiki jalur Nugraha Ekakurir ?  
*Saya tau, ditunjukkan oleh petugas JNE saat transaksi*
  - Mengapa anda menuntut lebih dari ketentuan perjanjian Ketika kiriman terlambat ?  
*Karena saya sangat rugi, dokumen saya paspor mau dipakai di Padang, tapi terlambat, saudara saya mau ke luar negeri, saudara saya sudah pesan tiket. Rugi saya*
  - apa dasar hukum jika anda menuntut lebih ketika kiriman terlambat ?  
*JNE saya nilai sudah lalai, tidak tepat janji, janjinya besok sampai, sudah saya bayar mahal pakai YES, kalo tau JNE tidak sanggup, saya bisa bawa sendiri ke padang pakai pesawat, saya merasa ditipu.*
- 3. Konsumen Kasus Kerusakan  
No 043440006063XXX, atas nama : Agebn Laucih, Isi : HP SAMSUNG Z FLIP.
  - Apakah anda memahami perjanjian dengan PT Tiki jalur Nugraha Ekakurir ?  
*Saya tidak tau, tidak pernah dikasih tau*
  - Mengapa anda menuntut lebih dari ketentuan perjanjian Ketika kiriman rusak ?  
*Barang saya HP, dikirim bagus bagus, saya packing dengan packing aman, pakai kardus bekas barunya, pasti aman, tapi kenapa dikirim JNE jadi rusak layarnya. Ini sangat merugikan saya, HP saya mahal harganya 15 juta.*
  - apa dasar hukum jika anda menuntut lebih ketika kiriman rusak ?  
*Saya tidak tau jika tidak dipacking JNE, bakalan tidak diganti, saya tidak diberi tau. Kalo diberi tau sebelumnya pasti saya akan minta dipacking JNE, bayar pun tak apa.*
- 4. Konsumen Kasus Kehilangan  
No resi : 180060082523XXX, Atas Nama : EWahyu Dwi Kistanto. Isi : STNK Sepeda Motor
  - Apakah anda memahami perjanjian dengan PT Tiki jalur Nugraha Ekakurir ?  
*Ya, saya sudah langganan saya paham.*
  - Mengapa anda menuntut lebih dari ketentuan perjanjian Ketika kiriman hilang ?  
*Saya selama ini kirim pakai JNE tidak pernah hilang, dan saya percaya dengan JNE, makanya saya tidak pakai asuransi. Asuransi nya mahal, saya tidak mau. Ini sekarang kiriman hilang, ngakunya JNE kena bajing. Saya tidak mau tau. Kiriman ini STNK motor vespa saya, dan saya harus urus repot habis biaya. Vespa ini mau saya jual, jadi belum bisa.*
  - Apa dasar hukum jika anda menuntut lebih ketika kiriman hilang ?  
*Saya minta JNE tanggungjawab untuk dibuat STNK baru, saya tidak terima diganti 10 kali ongkor, itu tidak adil bagi saya.*

### Biodata Penulis

**Fikri Alhaq Fachryana**

**Orang tua : Endriana, Eti Susilo Budiarti**

Istri : Cici Arum NIngrum

Anak : Faishal Jabeer Ibnu Fikri El Faruq, Faiza Saqueena Arumi Fikri

Alamat : GSR S07

FB/IG : fachryanafikrialhaq / FIKRI ALHAQ FACHRYANA

**Pendidikan :**

- S1 : TeknologiPertanian IPB
- S2 : Teknik MesinPertanian dan Pangan IPB
- Summer Cource Ibaraki University Japan
- S2 : Manajemen SDM Univ Saburai
- S2 : Ilmu Hukum UMA
- S3 : Ekonomi Syariah UIN SU



**Aktivitas Utama :**

- Main Branch Head JNE
- Dosen Supply Chain Management : Univ Budi Dharma, USU, LP3M Medan, ATI Padang,
- Founder & CEO YAYASAN AMANAH NEGERI

**Aktivitas Organisasi Manajemen Bisnis:**

- Sekjend AMA Medan (AsosiasiManajemen Indonesia)
- Ketua Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekpress POS dan Logistik Indonesia (ASPERINDO)Sumut
- Komite Tetap Bnidang Ketenagakerjaan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Sumut
- Pengurus Forum Akademisi & Praktisi Desa (FAPDEs)
- Ketua Bidang Inkubasi Bisnis ADAI (Asosiasi Dosen Akuntansi Indonesia)

**Aktivitas UMKM :**

- Direktur Utama Koperasi UMKM Syariah Sumut
- Kabid Pendidikan, KOPITU Komite UMKM Kota Medan
- Inkubasi Bisnis Syariah KDEKS Prov Sumut
- Ketua Bidang Ekonomi PERSIS Sumut

**AktivitasDakwah :**

- Ketua Pemuda Persatuan Islam Kota Medan
- Ketua KA Forum SilaturahmiStudi Ekonomi Islam Sumut
- Kabid Perdagangan, Logistik & PengembanganProduk Halal Masyarakat Ekonomi Syariah Sumut

**AktivitasLainnya :**

- Kabid Akses Dunia Kerja dan Usaha Himpunan Alumni IPB Sumut
- Sekretaris Himpunan Alumni Doktoral Ekonomi Syariah UINSU