

**BAB II**  
**TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, PERLINDUNGAN**  
**HUKUM, PERTANGGUNG JAWABAN HUKUM DAN EKANISME**  
**PENYELESAIAN SENGKETA**

**A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian**

**1. Definisi Perjanjian**

Perjanjian sering disebut juga dengan persetujuan, yang berasal dari bahasa Belanda yakni *overeenkomst*. Menurut Subekti “Suatu perjanjian dinamakan juga persetujuan karena kedua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya”.<sup>1</sup>

Definisi perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menentukan bahwa “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.”<sup>2</sup> Dari definisi tersebut beberapa sarjana kurang menyetujui karena mengandung beberapa kelemahan.

Menurut Abdulkadir Muhammad, rumusan Pasal 1313 KUHPerdata mengandung kelemahan karena:<sup>3</sup>

- a. Hanya menyangkut sepihak saja.

---

<sup>1</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 1987. hlm. 1

<sup>2</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>3</sup> Muhamad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung: CitraAditya.1992 hlm.78

Dapat dilihat dari rumusan “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Kata “mengikat” sifatnya sepihak, sehingga perlu dirumuskan “kedua belah pihak saling mengikatkan diri”, dengan demikian terlihat adanya konsensus antara pihak-pihak, agar meliputi perjanjian timbal balik.

- b. Kata “perbuatan” termasuk di dalamnya konsensus  
Pengertian perbuatan termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa atau tindakan melawan hukum yang tidak mengandung *consensus*. Seharusnya digunakan kata persetujuan.
- c. Pengertian perjanjian terlalu luas  
Luas lingkupnya juga mencakup mengenai urusan janji kawin yang termasuk dalam lingkup hukum keluarga, seharusnya yang diatur adalah hubungan antara debitur dan kreditur dalam lapangan harta kekayaan. Perjanjian yang dimaksudkan di dalam Pasal 1313 KUHPerdato adalah perjanjian yang berakibat di dalam lapangan harta kekayaan, sehingga perjanjian diluar lapangan hukum tersebut bukan merupakan lingkup perjanjian yang dimaksudkan.
- d. Tanpa menyebutkan tujuan.  
Rumusan Pasal 1313 KUHPerdato tidak mencantumkan tujuan dilaksanakannya suatu perjanjian, sehingga pihak-pihak yang mengikatkan diri tidak memiliki kejelasan untuk maksud apa diadakan perjanjian.

Pendapat dari Abdul Kadir Muhamad, didukung oleh pendapat R.Setiawan, menurutnya “Pengertian perjanjian tersebut terlalu luas, karena istilah perbuatan yang dipakai dapat mencakup juga perbuatan melawan hukum dan perwalian sukarela, padahal yang dimaksud adalah perbuatan melawan hukum”.<sup>4</sup>

Mariam Darus Badruzaman, tidak memberikan penjelasan mengenai apa itu perjanjian, namun memberikan kritik pula terhadap definisi perjanjian yang terdapat didalam ketentuan Pasal 1313 KUHPerdato adalah tidak lengkap dan terlalu luas. Tidak lengkap karena hanya mengenai perjanjian sepihak saja, sedangkan terlalu luas karena mencakup juga janji kawin yaitu perbuatan didalam hukum keluarga yang menimbulkan perjanjian juga.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1979. hlm. 49

<sup>5</sup>Badruzaman, Darus Mariam, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Bandung: Alumi, 1996. hlm. 18



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## 2. Unsur Perjanjian

Unsur-unsur perjanjian diperlukan untuk mengetahui apakah yang dihadapi adalah suatu perjanjian atau bukan, memiliki akibat hukum atau tidak.

Unsur-unsur yang terdapat dalam suatu perjanjian diuraikan oleh Abdul kadir Muhammad, sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. Ada pihak-pihak  
Pihak yang dimaksud adalah subyek perjanjian yang paling sedikit terdiri dari dua orang atau badan hukum dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum berdasarkan undang-undang.
- b. Ada persetujuan  
Persetujuan dilakukan antara pihak-pihak yang bersifat tetap dan bukan suatu perundingan.
- c. Ada tujuan yang hendak dicapai  
Hal ini dimaksudkan bahwa tujuan dari pihak kehendaknya tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan  
Hal itu dimaksudkan bahwa prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.
- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan  
Hal ini berarti bahwa perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat;
- f. Ada syarat-syarat tertentu  
Syarat menurut undang-undang, agar suatu perjanjian atau kontrak menjadi sah.

Menurut Herlien Budiono, perjanjian yang dirumuskan dalam Pasal 1313 KUHPerdara adalah perjanjian *obligatoir*, yaitu perjanjian yang menciptakan, mengisi, mengubah atau menghapuskan perikatan yang menimbulkan hubungan-hubungan hukum diantara para pihak, yang membuat perjanjian dibidang harta kekayaan atas dasar mana satu pihak diwajibkan melaksanakan suatu prestasi,

---

<sup>6</sup> Muhamad, Abdulkadir, *Hukum Perikatan*, Bandung: CitraAditya.1992.hlm. 78

sedangkan pihak lainnya berhak menuntut pelaksanaan prestasi tersebut, atau demi kepentingan dan atas beban kedua belah pihak secara timbal balik.<sup>7</sup>

Herlien Budiono, memberikan pula tambahan mengenai bagian-bagian dari perjanjian yang terdiri dari bagian *essentialia*, bagian *naturalia* dan bagian *accidentalia*. Bagian *essentialia* adalah bagian dari perjanjian yang harus ada, apabila bagian tersebut tidak ada, maka perjanjian itu tidak dapat disebut perjanjian bernama yang dimaksudkan oleh para pihak, melainkan perjanjian lain. Bagian *naturalia* adalah bagian perjanjian yang berdasarkan sifatnya dianggap ada tanpa perlu diperjanjikan terlebih dahulu secara khusus oleh para pihak. Bagian *aksidentalialia* adalah bagian perjanjian yang berupa ketentuan yang diperjanjikan secara khusus oleh para pihak.<sup>8</sup>

### 3. Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian agar dapat dikatakan sah dan memiliki akibat hukum haruslah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian agar dapat dikatakan sah, harus dipenuhi 4 (empat) syarat yang di atur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, yakni:<sup>9</sup>

#### a. Kata sepakat

Kata sepakat harus bebas dari unsur paksaan, khilaf, penipuan (Pasal 1321 KUHPerduta). Suatu perjanjian agar dapat dilahirkan maka pihak-pihak

---

<sup>7</sup>Budiono, HerlienAjaran *UmumHukumPerjanjian dan PenerapannyadiBidangKenotariatan*,Bandung: Citra AdityaBakti,2009.hlm. 3

<sup>8</sup>*Ibid.* hlm. 67

<sup>9</sup>Projodikoro, Wirjono R, *Asas-AsasHukumPerjanjian*,Bandung: Sumur. 1981. hlm. 9

harus bersepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian. Dalam perjanjian sewa menyewa maka harus disepakati terlebih dahulu harga sewa dan jangka waktu.<sup>10</sup>

R. Wirjono Projodikoro, memberikan pendapatnya mengenai kesepakatan yakni:<sup>11</sup>

Dengan sepakat atau juga dinamakan perizinan, dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang secara timbal balik; si penjual menginginkan sejumlah uang, sedang si pembeli menginginkan sesuatu barang dari penjual.

Sepakat mengandung arti persesuaian kehendak diantara pihak-pihak yang mengikatkan diri ke dalam perjanjian. Undang-undang menghendaki ada persesuaian kehendak secara timbal balik, tanpa adanya paksaan, kekhilafan dan penipuan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara.<sup>12</sup>

Sepakat artinya pernyataan kehendak beberapa orang. Menurut Herlien Budiono, sepakat artinya “perjanjian hanya dapat timbul dengan kerja sama dari dua orang atau lebih atau perjanjian “dibangun” oleh perbuatan dari beberapa orang sehingga perjanjian digolongkan sebagai perbuatan hukum berganda.”<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>*Ibid.*

<sup>11</sup>*Ibid.*

<sup>12</sup>*Ibid.*

<sup>13</sup>Budiono, Herlien, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009. hlm. 5

Perkataan dibangun dengan dua orang atau lebih adalah bermakna dua pihak atau lebih karena bisa saja satu orang mewakili kepentingan lebih dari satu orang.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Orang-orang yang dinyatakan tidak cakap diantaranya orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh dibawah pengampuan (Pasal 1330 KUHPerdata). Orang yang tidak cakap adalah orang yang tidak mampu membuat perjanjian dan menanggung akibat hukum yang timbul dari perjanjian tersebut.<sup>14</sup>

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu memiliki arti sebagai obyek perjanjian/pokok perikatan/prestasi atau kadang juga diartikan sebagai pokok prestasi. Suatu hal tertentu adalah apa yang menjadi kewajiban dari debitor dan apa yang menjadi hak dari kreditor. Menurut Asser-Rutten, sebagaimana dikutip oleh Herlien Budiono, bahwa “suatu hal tertentu sebagai obyek perjanjian dapat diartikan sebagai keseluruhan hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian.”<sup>15</sup>

Tuntutan dari undang-undang bahwa obyek perjanjian haruslah tertentu. Tujuan dari perjanjian adalah untuk timbul, berubah atau berakhirnya suatu perikatan. Prestasi yang dimaksud bisa berupa tindakan yang mewajibkan kepada para pihak untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Kewajiban tersebut harus dapat ditentukan. Ketentuan Pasal 1332 KUHPerdata menyebutkan “*hanya barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi*

---

<sup>14</sup>*Ibid.*

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 107

*pokok persetujuan.*”Arti dari ketentuan ini bahwa barang yang dapat dijadikan sebagai obyek perjanjian adalah dapat dinilai dengan uang atau memiliki nilai ekonomis, sehingga jika terjadi perselisihan dapat dengan mudah ditentukan nilainya.<sup>16</sup>

Berdasarkan tradisi, kriteria penilaian suatu obyek perjanjian dapat dipakai beberapa indikator diantaranya obyek itu dapat ditentukan atau dapat diperdagangkan (diperbolehkan untuk diperdagangkan), mungkin dilakukan dan dapat dinilai dengan uang. Obyek perjanjian bisa berupa barang, tetapi bisa pula bukan barang, seperti pada perjanjian kerja. Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang menjadi pokok perjanjian (Pasal 1332 KUHPerduta). Barang-barang yang dalam prakteknya bisa diperjualbelikan dan dapat dinilai secara ekonomis.<sup>17</sup>

d. Suatu sebab yang halal

Syarat keempat untuk sahnya suatu perjanjian adalah suatu sebab yang halal atau kausa yang halal. Ketentuan Pasal 1335 KUHPerduta menyatakan bahwa *“Suatu persetujuan tanpa sebab atau dibuat berdasarkan suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.”*<sup>18</sup> Maksud pasal ini menerangkan bahwa perjanjian tersebut menjadi, batal demi hukum.

Pasal 1337 KUHPerduta juga memberikan batas-batas kausa yang halal, dengan menentukan bahwa *“Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan*

---

<sup>16</sup>*Ibid.*

<sup>17</sup>*Ibid.*

<sup>18</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

atau dengan ketertiban umum.”<sup>19</sup> Pasal tersebut menjelaskan bahwa, selain aturan tertulis dan termasuk norma-norma tidak tertulis diakui juga dalam memberikan dasar bahwa suatu sebab tersebut terlarang atau tidak.

Kata “ketertiban umum” mengacu pada asas-asas pokok fundamental mengenai tatanan masyarakat. Titik tolak penilaian dapat di lihat dari perbedaan antara lain nilai kesusilaan serta ketertiban umum. Titik tolak nilai kesusilaan berhubungan dengan internal perorangan, sedangkan nilai ketertiban umum yang menjadi titik tolak penilaian ialah elemen kekuasaan.

Syarat pertama dan kedua bersifat subyektif, jika syarat itu tidak dipenuhi perjanjian yang dibuat dapat dimintakan pembatalan oleh para pihaknya. Syarat ketiga dan keempat disebut syarat obyektif, yang jika syarat itu tidak dipenuhi, perjanjian akan batal demi hukum, atau perjanjian dianggap tidak pernah ada.

## **B. Tinjauan Tentang Konsumen , Pelaku Usaha, dan Tanggung Jawab**

### **1. Pengertian Konsumen, Hak, dan Kewajiban Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Amerika/Inggris), atau *consument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>20</sup>

Pengertian konsumen di Amerika dan masyarakat ekonomi Eropa, kata konsumen yang berasal dari kata *consumer* sebenarnya berarti pemakai. Namun,

---

<sup>19</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>20</sup> Kristiyanti, Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008. hlm. 27

di Amerika, kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai korban pemakai produk yang cacat, baik korban tersebut pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.<sup>21</sup>

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) , mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini sesuai dengan pengertian, konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/jasa tersebut.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut (*natuurlijke person*) atau termasuk juga badan hukum (*recht person*). Menurut Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk di perdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup> Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 30.

<sup>23</sup>*Ibid* hlm. 31.

Signifikansi pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang merupakan bagian dari implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi, yaitu konstitusi yang mengandung ide negara kesejahteraan yang tumbuh berkembang karena pengaruh sosialisme sejak abad sembilan belas.<sup>24</sup> Pasal 4 UUPK menetapkan 9 (Sembilan) hak konsumen:<sup>25</sup>

- (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (3) Hak atas informasi 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan,
- (9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang/atau jasa

---

<sup>24</sup>*Ibid.* hlm. 33.

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dalam penggunaannya akan nyaman, aman, maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Apabila terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk di dengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>26</sup> Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK adalah:<sup>27</sup>

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

## **2. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pasal 1 ayat (3) UUPK, memberikan pengertian Pelaku Usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>28</sup> Penjelasan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm 34.

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm. 37.

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak dalam Pasal 6 UUPK, untuk:<sup>30</sup>

- (1) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan;
- (2) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- (3) Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- (4) Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan,
- (5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>31</sup>

Pelaku Usaha dalam Pasal 7 UUPK berkewajiban melakukan:<sup>32</sup>

- (1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- (2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- (3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (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 member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- (6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan,
- (7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>31</sup> Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 33.

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 34.

### 3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Andi Hamzah, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang diwajibkan kepadanya.<sup>34</sup> Menurut Shidarta, ada dua prinsip yang sangat penting dalam UUPK yang diakomodasi, yaitu tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional.<sup>35</sup>

Tanggung jawab produk atau *productliability* sendiri mengacu pada tanggung jawab produsen. Apabila ada konsumen yang merasa telah dirugikan oleh produsen, konsumen tersebut berhak menuntut ganti rugi kepada produsen. Produsen mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa telah dirugikan produsen.<sup>36</sup>

Agnes M. Toar, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan tanggung jawab produk adalah sebagai berikut: Tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Produk dalam hal ini diartikan sebagai barang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak (tetap). Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang (gugatannya atas dasar perbuatan melawan hukum),

---

<sup>34</sup> Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1986. hlm. 98.

<sup>35</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 65.

<sup>36</sup> *Ibid.*

namun dalam tanggung jawab produk penekanannya ada pada yang terakhir (*tortiusliability*).<sup>37</sup>

Tanggung jawab produk oleh banyak ahli dimasukkan dalam sistematika hukum yang berbedaya itu:

- a. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum perikatan;
- b. Hukum perbuatan melawan hukum (*tortlaw*);
- c. Hukum kecelakaan (*ongevallenrecht, casualtylaw*);
- d. Tanggung jawab produk sebagai bagian dari hukum konsumen; dan,
- e. Tanggung jawab produk sebagai bagian hukum tersendiri (*productliability law*).<sup>38</sup>

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

- a. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- b. Kelalaian (*negligence*); dan,
- c. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).<sup>39</sup>

Pasal 1504 KUHPerdara, mengatur ketentuan tentang tanggung jawab produk di atur: Si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tidak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat tersebut, ia sama sekali tidak

---

<sup>37</sup>*Ibid.*

<sup>38</sup>*Ibid. hlm, 66.*

<sup>39</sup>*Ibid.*

akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.<sup>40</sup>

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang tidak dapat di kesampingkan dan sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip tersebut antara lain:

a. Tanggung jawab kontraktual(*contractualliability*)

Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab yang dilakukan atas dasar perjanjian atau kontrak dan pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan. Prinsip ini menyatakan bahwa kontrak usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dilakukan jika terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal diluar yang diperjanjikan.<sup>41</sup>

b. Tanggung jawab produk (*productliability*)

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kerugian yang di derita oleh konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.<sup>42</sup>

c. Tanggung jawab mutlak (*strictliability*)

Menurut Hoerberet.al, biasanya prinsip tanggung jawab ini diterapkan karena:

---

<sup>40</sup>*Ibid.*

<sup>41</sup> Johanes. Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan. 1999. hlm. 29

<sup>42</sup>*Ibid.*

- 1) Konsumen tidak berada dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- 2) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gangguan dan kesalahannya. Akses ini dapat memaksa produsen lebih berhati-hati.<sup>43</sup>

d. Tanggung jawab profesional (*professionalliability*)

Tanggung jawab ini berhubungan dengan jasa. Tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum atau *legal liability* dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>44</sup>

Pasal 19 UUPK, menyatakan ada lima tanggung jawab pelaku usaha, yaitu:<sup>45</sup>

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan sesuai dengan perundangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi;
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; dan,
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan konsumen.<sup>46</sup>

Pasal 23 UUPK, menyatakan: Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan

---

<sup>43</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 64.

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>46</sup> *Ibid.* hlm. 67.

ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.<sup>47</sup>

Pasal27 UUPK, menyatakan, pelaku usaha yang memproduksi barang atau menyediakan layanan jasa dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen, apabila konsumen yang telah dirugikan tersebut memenuhi syarat-syarat ketentuan-ketentuan sebagai berikut:<sup>48</sup>

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian diakibatkan oleh konsumen; dan,
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau dilewatinya jangka waktu yang diperjanjikan.

## **C. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles Zeno hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>48</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>49</sup>Raharjo, Satjipto, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>50</sup>

Menurut Satijipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.<sup>51</sup>

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya

---

<sup>50</sup>*Ibid*, hlm.54.

<sup>51</sup>*Ibid*, hlm.55.

sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Sesuai dengan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi hukum adalah melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Selain itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat.<sup>52</sup>

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.

Perlindungan hukum juga dapat menimbulkan pertanyaan yang kemudian meragukan keberadaan hukum. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Aparat penegak hukum wajib menegakkan hukum dan dengan berfungsinya aturan hukum, maka secara tidak

---

<sup>52</sup>Phillipus, M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya: 1987. hlm.29

langsung pula hukum akan memberikan perlindungan pada tiap hubungan hukum atau segala aspek dalam kehidupan masyarakat yang diatur oleh hukum.<sup>53</sup>

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkupkaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit.

Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang-Undang. Pembenaannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.<sup>54</sup> Penafsiran sebagai salah satu metode dalam penemuan hukum berangkat dari pemikiran, bahwa pekerjaan kehakiman memiliki karakter logikal. Interpretasi atau penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa yang konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna undang-undang.<sup>55</sup>

<sup>53</sup>Mertokusumo, Sudikno, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm.

<sup>54</sup>*Ibid.* hlm.39

<sup>55</sup>*Ibid.* hlm.40

Perlindungan hukum dalam konteks Hukum Administrasi Negara merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif bersifat represif dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:<sup>56</sup>

- 1) Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif; dan,
- 2) Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum di mana lebih ditunjukan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila. Setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat banyak macam perlindungan hukum.

## **2. Tujuan, Manfaat, dan Prinsip Perlindungan Konsumen**

### **a. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum di dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 41

<sup>57</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- (3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- (4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- (5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- (6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;
- (7) Tujuan dari perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen adalah untuk dapat melindungi diri, hal ini berkaitan dengan diperlukannya pendidikan konsumen mengenai kesadaran, kemampuan serta kemandirian yang harus diperoleh para konsumen agar mereka dapat terhindar dari maraknya kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh produk barang dan/atau jasa yang mereka beli dari seorang produsen, sehingga mereka dapat melindungi dirinya sendiri dari segala kemungkinan yang akan ditemui di kemudian hari. Perlindungan hukum terhadap konsumen juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, hal tersebut dimaksudkan agar para konsumen selalu berhati-hati di dalam memilih berbagai macam produk barang dan/atau jasa yang sering diproduksi dan diedarkan oleh para produsen, sehingga tidak akan timbul kerugian setelah pemakaian atau penggunaan produk yang telah diperoleh dari produsen tersebut.<sup>58</sup>

## **b. Manfaat Perlindungan Konsumen**

### **1) Balancing Position**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia diharapkan membeikan kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya menjadi subjek yang sejajar dengan

---

<sup>58</sup>*Ibid.* hlm. 13-14

pelaku usaha. Posisi konsumen yang demikian maka akan tercipta kondisi pasar yang sehat dan saling menguntungkan bagi konsumen karena dapat menikmati produk-produk yang berkualitas dan bagi produsen karena tetap mendapatkan kepercayaan pasar yang tentunya akan mendukung kelangsungan usahanya di masa mendatang;<sup>59</sup>

## 2) Memberdayakan Konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, sehingga perlu adanya upaya pemberdayaan. Proses pemberdayaan harus dilakukan secara integral baik melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat maupun dari kemampuan masyarakat sebagai konsumen untuk lebih mengetahui hak-haknya. Apabila kesadaran konsumen akan hak-haknya semakin baik, konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang sejajar yaitu sebagai pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.<sup>60</sup>

## 3) Meningkatkan Profesionalisme Pelaku Usaha

Perkembangan dua industrialisasi dan kesadaran konsumen yang semakin baik menuntut pelaku usaha untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya secara professional. Caranya harus dijalankan dalam keseluruhan proses produksi. Pelaku usaha juga harus mengubah orientasi usahanya yang selama ini cenderung untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memperdaya konsumen sehingga dalam jangka panjang hal tersebut akan mematikan usahanya. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan kejujuran, keadilan

---

<sup>59</sup>*Ibid.*

<sup>60</sup>*Ibid.*

serta etika dalam menjalankan usahanya. Semua itu dilakukan agar pelaku usaha dapat tetap eksis dalam menjalankan usahanya.<sup>61</sup>

### c. Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*). Prinsip ini menjelaskan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan;
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini menjelaskan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah;
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*). Prinsip ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang demikian secara *common sense* dapat dibenarkan;
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Prinsip ini merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang

---

<sup>61</sup> [www. Academia.edu/19282313/manfaat\\_perlindungan\\_konsumen\\_adalah](http://www.Academia.edu/19282313/manfaat_perlindungan_konsumen_adalah), pada 20 Oktober 2018, Pukul 07.41 WIB.

menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian; dan,

- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini sangat digemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini pelaku usaha sangat diuntungkan, karena dapat mencantumkan klausul eksonerasi secara sepihak, dan membatasi maksimal tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen.<sup>62</sup>

#### **D. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab dan Ganti Kerugian Serta Penyelesaian Sengketa**

##### **1. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab dan Ganti Kerugian**

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang di sengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat di bebaskan kepada pihak terkait.<sup>63</sup>

Masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah diperintahkan, demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat. Tanggung

---

<sup>62</sup> Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 71-76

<sup>63</sup> Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo. 2000. hlm. 59.

jawab dengan masyarakat, berhubungan dengan tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap proses pengiriman barang. Tanggung jawab ini berhubungan dengan masyarakat luas dan tak terhingga. Tanggung jawab di sini bukan hanya tentang mengantarkan paket barang dengan selamat kepada alamat tujuan (penerima paket barang), namun juga menjaga agar isi dalam paket tersebut tetap dalam keadaan baik-baik saja dan juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa perusahaan pengiriman paket barang. Perusahaan atau orang-orang yang bekerja kepada perusahaan lengah dari tanggung jawab, perusahaan tersebut akan dengan mudah kehilangan kepercayaan pelanggannya. Menghindari hal tersebut, tanggung jawab sangat di butuhkan dalam menjaga hubungan antara perusahaan dengan pengguna jasa perusahaan pengiriman barang.<sup>64</sup>

Tanggung jawab bersifat lahiriah, maksudnya sudah menjadi bagian dasar dari kehidupan manusia. Setiap manusia pertanggungjawaban atas dirinya sendiri. Tanggung jawab dapat dilihat dari pihak yang berbuat dan pihak yang berkepentingan terhadap pihak lainnya.

## **2. Ganti Kerugian**

Ganti kerugian merupakan bagian pembahasan dari hukum perdata oleh karenanya patut terlebih dahulu didefinisikan apakah itu hukum perdata. Hukum Perdata merupakan peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antar orang yang satu dengan orang yang lainnya. Dalam pengertian di atas terdapat beberapa unsur antara lain unsur peraturan hukum, yang dimaksud dengan peraturan hukum adalah rangkaian ketentuan mengenai ketertiban dan berbentuk

---

<sup>64</sup>*Ibid.*

tertulis dan tidak tertulis dan mempunyai sanksi yang tegas. Unsur selanjutnya adalah unsur hubungan hukum, yang dimaksud dengan hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum hubungan yang diatur oleh hukum itu adalah hak dan kewajiban orang perorang, sedangkan unsur yang terakhir adalah unsur orang, yang dimaksud dengan orang adalah subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, pendukung hak dan kewajiban itu dapat berupa manusia pribadi ataupun badan hukum.<sup>65</sup>

Menurut Prof. R. Subekti S.H., hukum perdata adalah segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan.<sup>66</sup> Sedangkan menurut Dr. Munir Fuadi, S.H., yang dimaksud dengan Hukum Perdata adalah seperangkat/kaidah hukum yang mengatur perbuatan atau hubungan antarmanusia/badan hukum perdata untuk kepentingan para pihak sendiri dan pihak-pihak lain yang bersangkutan denganya, tanpa melibatkan kepentingan publik.<sup>67</sup> Sedangkan istilah Perdata berasal dari bahasa sansekerta yang berarti warga (*burger*) Pribadi (*privat*) sipil (*civiel*). hukum perdata berarti peraturan mengenai warga, pribadi, sipil, berkenaan dengan hak dan kewajiban.<sup>68</sup>

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan

---

<sup>65</sup>Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 1990, hlm. 1-2.

<sup>66</sup>Kansil, C.S.T. *Modul Hukum Perdata*, Cetakan kedua. Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 1995, hlm. 1.

<sup>67</sup>Fuady, Munir, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 1.

<sup>68</sup>Ishaq, *Pengantar hukum Indonesia (PHI)*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hlm.151.

Melawan Hukum.<sup>69</sup> Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.<sup>70</sup> KUHPerdota memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut :<sup>71</sup>

1. Biaya;
2. Rugi; dan,
3. Bunga.

Biaya adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur. Sedangkan yang dimaksud dengan “bunga” adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditor karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur.<sup>72</sup>

Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan berbagai kombinasi antara lain pemberian ganti rugi (berupa rugi, biaya dan bunga), pelaksanaan perjanjian tanpa

---

<sup>69</sup>Djojodirjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pradnya Paramita, 1979. hlm. 11.

<sup>70</sup>Fuady, Munir, *Konsep Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014 hlm. 223.

<sup>71</sup>*Ibid.* hlm 223.

<sup>72</sup>*Ibid.* hlm 224.

ganti rugi, pelaksanaan perjanjian plus ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik plus ganti rugi. Selanjutnya dalam literature dan yurisprudensi dikenal pula beberapa model ganti rugi atas terjadinya wanprestasi, yaitu sebagai berikut:<sup>73</sup>

1. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian.

Yang dimaksudkan dengan ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian adalah suatu model ganti rugi karena wanprestasi dimana bentuk dan besarnya ganti rugi tersebut sudah ditulis dan ditetapkan dengan pasti dalam perjanjian ketika perjanjian ditanda tangani, walaupun pada saat itu belum ada wanprestasi.

2. Ganti rugi ekspektasi.

Ganti rugi dalam bentuk ekspektasi adalah suatu bentuk ganti rugi tentang hilangnya keuntungan yang diharapkan (di masa yang akan datang), seandainya perjanjian tersebut tidak wanprestasi. jadi, dalam hal ini, pihak yang dirugikan karena wanprestasi ditempatkan seolah olah tidak terjadi wanprestasi dengan berbagai keuntungan yang akan didapatkannya.

3. Pergantian biaya.

Yang dimaksud dengan ganti rugi berupa pergantian biaya adalah ganti rugi dalam bentuk pergantian seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak yang harus dibayar oleh pihak lain, yang telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut. Karena perhitungan biaya yang telah dikeluarkan tersebut umumnya dilakukan dengan melihat kepada bukti-bukti pengeluaran berupa kwitansi-kwitansi.

---

<sup>73</sup>*Ibid.* hlm 228.

#### 4. Restitusi.

Ganti rugi berupa restitusi adalah suatu model ganti rugi yang juga menempatkan perjanjian pada posisi seolah-olah sama sekali tidak terjadi perjanjian. Akan tetapi dalam hal ini, yang harus dilakukan adalah mengembalikan seluruh nilai tambah dalam wujudnya semula yang telah diterima oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya. Nilai tambah yang dimaksud disini suatu nilai lebih yang telah diterima oleh para pihak sebagai akibat dari pelaksanaan perjanjian, nilai tambah tersebut harus dikembalikan dalam bentuk semula sebagai salah satu wujud dari ganti rugi.

#### 5. *Quantum meruit*.

*Quantum Meruit* merupakan model ganti rugi yang hampir mirip dengan model restitusi yang membedakan adalah nilai tambah yang harus dikembalikan dalam model ini bukan nilai tambah dalam wujud aslinya melainkan harga dari nilai tambah yang telah diterima, karena bendanya dalam bentuk asli sudah tidak dalam posisi untuk dikembalikan lagi. Misalnya semen yang telah digunakan untuk bangunan maka tidak mungkin dikembalikan dalam bentuk bangunan, yang dapat dilakukan adalah nilai taksiran harga semen itu yang harus dikembalikan.

#### 6. Pelaksanaan perjanjian.

Pemberian ganti rugi berupa pelaksanaan perjanjian adalah kewajiban melaksanakan perjanjian meskipun sudah terlambat, dengan atau tanpa ganti rugi.

Selain kerugian yang timbul dari wanprestasi, kerugian juga dapat ditimbulkan oleh Perbuatan melawan hukum, Perbuatan Melawan hukum diatur

dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdara, Pasal 1365 KUHPerdara memberikan ketentuan tentang Perbuatan Melawan Hukum dengan “tiap perbuatan melawan hukum, yang mendatangkan kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. ketentuan lainnya tertuang dalam Pasal 1366 KUHPerdara adalah “setiap orang bertanggung jawab, tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati hatianya”.<sup>74</sup>

Sebelum melangkah lebih jauh maka kiranya pernyataan dari M.A. Moegni Djojodirdjo, yang menyatakan bahwa sia-sialah bagi mereka yang berusaha mencari perumusan daripada perbuatan melawan hukum, dalam Pasal 1365, dikarenakan dalam Pasal 1365 KUHPerdara hanyalah mengatur tentang syarat yang harus dipenuhi bilamana seseorang yang menderita kerugian yang disebabkan karena perbuatan melawan hukum oleh orang lain. Oleh karenanya menimbulkan dua (2) rumusan dalam arti luas dan arti sempit, andaikan Pasal 1365 sudah mencakup maka tidak akan timbul rumusan yang berbeda. Perbuatan Melawan Hukum memiliki dua (2) pengertian, pengertian yang pertama adalah Perbuatan Melawan Hukum dalam arti sempit yakni tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena Undang-undang.<sup>75</sup>

Sedangkan ketentuan mengenai Perbuatan Melawan Hukum dalam arti luas dikemukakan dan dipelopori oleh Molengraaff, Molengraaff mengatakan

---

<sup>74</sup>Soesilo dan Pramudji R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan Pertama. Surabaya : Rhedbook Publisher, 2008, hlm. 306.

<sup>75</sup>Djojodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pradnya Paramita, 1979). hlm. 17-18

bahwa seseorang akan melakukan perbuatan melawan hukum, bilamana ia bertindak secara lain daripada yang diharuskan dalam pergaulan masyarakat mengenai seorang atau benda lain.<sup>76</sup>Perumusan terhadap Perbuatan Melawan Hukum secara luas pertama kali muncul pada tahun 1911, pada saat pemerintah mengajukan rancangan undang-undang pada Tweede Kamer. Perbuatan Melawan Hukum yang diajukan diberikan pengertian bahwa Perbuatan Melawan hukum merupakan perbuatan atau suatu kealpaan berbuat, yang melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku (orang yang melakukan perbuatan) atau melanggar, baik kesusilaan, ataupun bertentangan dengan keharusan, yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat tentang orang lain atau barang.<sup>77</sup>

Sedangkan Perbuatan Melawan hukum ditafsirkan secara luas di negeri Belanda yang berupa keputusan adalah pada Tahun 1919 putusan mana diambil oleh Pengadilan tertinggi Negeri Belanda dalam perkara antara Cohen dan Lindenbaum. (Putusan Hoge raad tanggal 31 Januari 1919), istilah *onrechtmatige daad* diartikan secara luas sehingga meliputi juga perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan atau dengan yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup masyarakat.<sup>78</sup>

Wirjono Prodjodikoro, Memberikan pengertian lain dari Perbuatan Melawan Hukum, beliau menyebutkan dengan istilah Perbuatan Melanggar

---

<sup>76</sup>*Ibid.* hlm. 21

<sup>77</sup>*Ibid.* hlm. 24

<sup>78</sup>Prodjodikoro, Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Cetakan keenam, Bandung: Sumur Bandung, 1976, hlm. 13.

Hukum yang dimaksud perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan itu mengakibatkan kegoncangan dalam neraca keseimbangan masyarakat, dan kegoncangan ini tidak hanya terdapat, apabila peraturan hukum dalam suatu masyarakat dilanggar (langsung), melainkan juga apabila peraturan kesusilaan, keagamaan dan sopan santun dalam masyarakat dilanggar (langsung).<sup>79</sup>

Perbuatan Melawan Hukum dalam arti luas dapat diartikan dengan cukup luas yaitu:<sup>80</sup>

1. Melanggar hak subyektif orang lain, berarti melanggar wewenang khusus yang diberikan oleh hukum kepada seseorang. Yurisprudensi memberi arti hak subyektif sebagai berikut:
  - a. Hak Hak Perorangan seperti kebebasan, kehormatan, nama baik;
  - b. Hak atas harta kekayaan, kebendaan dan hak mutlak lainnya.

Suatu pelanggaran terhadap hak subyektif orang lain merupakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan itu secara langsung melanggar hak subyektif orang lain, dan menurut pandangan dewasa ini disyaratkan adanya pelanggaran terhadap tingkah laku, berdasarkan hukum tertulis maupun tidak tertulis yang seharusnya tidak dilanggar oleh pelaku dan tidak ada alasan pembenar menurut hukum.

2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku. Kewajiban hukum diartikan sebagai kewajiban yang berdasarkan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis

---

<sup>79</sup>*Ibid.*

<sup>80</sup>Agustina, Rosa , *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. 2003, hlm. 53-54

(termasuk dalam arti ini adalah perbuatan pidana pencurian, penggelapan, penipuan, dan pengrusakan).

3. Bertentangan dengan kaedah kesusilaan, yaitu bertentangan dengan norma-norma moral, sepanjang dalam kehidupan masyarakat diakui sebagai norma hukum. Utrecht menulis bahwa yang dimaksudkan dengan kesusilaan ialah semua norma yang ada didalam kemasyarakatan, yang tidak merupakan hukum, kebiasaan atau agama.

Setelah melakukan penelusuran terhadap makna dari Perbuatan Melawan Hukum maka kiranya haruslah dilengkapi dengan membahas unsur-unsur yang ada dalam perbuatan melawan hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara, adalah sebagai berikut:<sup>81</sup>

1. Adanya suatu perbuatan.

Suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Umumnya diterima anggapan bahwa dengan perbuatan disini dimaksudkan, baik berbuat sesuatu (dalam arti aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (dalam arti pasif), misalnya tidak berbuat sesuatu, padahal dia mempunyai kewajiban hukum untuk membuatnya, kewajiban mana timbul dari hukum yang berlaku (karena ada juga kewajiban yang timbul dari suatu kontrak). Karena itu, terhadap perbuatan melawan hukum, tidak ada unsur persetujuan atau kata sepakat dan tidak ada juga unsur causa yang diperbolehkan sebagaimana terdapat dalam kontrak.<sup>82</sup>

2. Perbuatan tersebut melawan hukum.

---

<sup>81</sup>Fuady, Munir, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan kontemporer*, Cetakan kedua, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2005, hlm.10

<sup>82</sup> *Ibid.* hlm. 136

Perbuatan yang dilakukan tersebut haruslah melawan hukum. Sejak tahun 1919, unsur melawan hukum ini diartikan dalam arti yang seluas luasnya, yakni meliputi hal-hal seperti berikut: perbuatan yang melanggar Undang-undang yang berlaku, melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum, perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan serta perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan.<sup>83</sup>

3. Adanya kesalahan dari pihak pelaku.

Agar dapat dikenakan Pasal 1365 tentang Perbuatan Melawan Hukum tersebut, undang-undang dan yurisprudensi mensyaratkan agar pada pelaku haruslah mengandung unsur kesalahan dalam melaksanakan perbuatan tersebut. Karena itu, tanggung jawab tanpa kesalahan tidak termasuk tanggung jawab berdasarkan kepada Pasal 1365 KUHPerdara. jikapun dalam hal tertentu diberlakukan tanggung jawab tanpa kesalahan tersebut, hal tersebut tidaklah didasari atas Pasal 1365 KUHPerdara, tetapi didasarkan kepada Undang-undang lain. Suatu tindakan dianggap oleh hukum mengandung unsur kesalahan sehingga dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum jika memenuhi unsur unsur sebagai berikut:<sup>84</sup>

- a. Unsur kesengajaan;
- b. Ada unsur kelalaian.
- c. Tidak ada alasan pembeda atau alasan pemaaf seperti keadaan memaksa, membela diri, tidak waras dan lain lain.

4. Adanya kerugian bagi korban.

---

<sup>83</sup>*Ibid.* hlm. 136

<sup>84</sup>*Ibid.* hlm. 136

Adanya kerugian bagi korban juga merupakan syarat agar gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara dapat dipergunakan. Berbeda dengan kerugian karena wanprestasi yang hanya mengenai kerugian materiil. Maka kerugian karena perbuatan melawan hukum disamping kerugian materiil, yurisprudensi juga mengakui konsep kerugian materiil, yang juga akan dinilai dengan uang.<sup>85</sup>

Ganti rugi dalam konsep hukum perdata dikarenakan adanya perbuatan melawan Hukum dapat dibagi dengan dua (2) pendekatan yakni ganti rugi umum dan ganti rugi khusus. Yang dimaksud dengan ganti rugi umum dalam hal ini adalah ganti rugi yang berlaku untuk semua kasus baik untuk kasus wanprestasi, kontrak, maupun kasus yang berkaitan dengan perikatan termasuk karena perbuatan melawan hukum. Selain dari ganti rugi umum, dalam hukum perdata dikenal juga ganti rugi khusus yakni ganti rugi yang terbit dikarenakan perikatan tertentu, dalam hubungan dengan ganti rugi yang terbit dari suatu perbuatan melawan hukum, dalam KUHPerdara menyebutkan pemberian ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut: ganti rugi untuk semua perbuatan melawan hukum (Pasal 1365), ganti rugi untuk perbuatan yang dilakukan oleh orang lain (Pasal 1366 dan Pasal 1367), ganti rugi untuk pemilik binatang (Pasal 1368), Ganti rugi untuk pemilik gedung yang ambruk (Pasal 1369), ganti rugi untuk keluarga yang ditinggalkan oleh orang yang dibunuh (Pasal 1370), ganti rugi karena telah luka atau cacat anggota badan (Pasal 1371), ganti rugi karena tindakan penghinaan

---

<sup>85</sup>*Ibid.* hlm. 137

(Pasal 1380). Persyaratan-persyaratan terhadap ganti rugi menurut KUHPerdara, khususnya ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:<sup>86</sup>

- a) Komponen kerugian.
    - 1) Biaya;
    - 2) Rugi; dan,
    - 3) Bunga.
  - b) *Starting point* dari ganti rugi.

*Starting point* atau saat mulainya dihitung adanya ganti rugi adalah pada saat dinyatakan wanprestasi, debitur tetap melalaikan kewajibannya ataupun jika prestasinya adalah sesuatu yang harus diberika, sejak saat dilampauinya tenggang waktu dimana sebenarnya debitur sudah dapat membuat atau memberikan prestasi;
  - c) Bukan karena alasan *force majeure*.

Kerugian baru dapat diberikan kepada pihak korban jika kejadian yang menimbulkan kerugian tersebut tidak tergolong ke dalam tindakan *force majeure*;
  - d) Saat terjadinya kerugian.

Ganti rugi hanya dapat diberikan terhadap kerugian yang benar benar telah dideritanya dan terhadap kerugian karena kehilangan keuntungan atau pendapatan yang sedianya dapat dinikmati oleh korban;
  - e) Kerugiannya dapat diduga.

Kerugian yang wajib diganti oleh pelaku perbuatan melawan hukum adalah kerugian yang dapat diduga terjadinya. Maksudnya ialah kerugian timbul tersebut haruslah diharapkan akan terjadi, atau patut diduga akan terjadi, dugaan mana sudah ada pada saat dilakukanya perbuatan melawan hukum.
5. Adanya hubungna kasual antara perbuatan dengan kerugian.

Hubungan sebab akibat merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam perbuatan melawan hukum, untuk hubungan sebab akibat ada 2 (dua) macam teori, yaitu teori hubungan faktual dan teori penyebab kira-kira, hubungan sebab akibat secara faktual hanyalah merupakan masalah fakta atau apa yang secara faktual telah terjadi. Setiap penyebab yang menyebabkan timbulnya kerugian dapat merupakan penyebab secara faktual, asalkan kerugian (hasilnya) tidak akan pernah terdapat tanpa penyebabnya. Dalam hukum tentang perbuatan melawan hukum sebab akibat jenis ini sering disebut dengan hukum mengenai “*but for*” atau “*sine qua*

---

<sup>86</sup>*Ibid.* hlm. 138

*non*” Von Buri adalah salah satu ahli hukum Eropa Kontinental yang sangat mendukung ajaran ini. Selain itu dalam ilmu hukum dikenal beberapa kategori dalam hal ganti rugi diantaranya:<sup>87</sup>

- 1) Ganti rugi nominal.  
Ganti rugi nominal yaitu ganti rugi berupa pemberian sejumlah uang, meskipun kerugian sebenarnya tidak bisa dihitung dengan uang, bahkan bisa jadi tidak ada kerugian materiil sma sekali;
- 2) Ganti rugi penghukuman.  
Ganti rugi penghukuman yaitu suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya, ganti rugi itu dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku;
- 3) Ganti rugi aktual.  
Ganti rugi aktual yaitu ganti rugi yang didasarkan atas kerugian yang benar-benara diderita secara aktual dan dapat dihitung dengan mudah sampai ke nilai rupiah;
- 4) Ganti rugi campur aduk.  
Yaitu suatu variasi dari berbagai bentuk taktik dimana pihak kreditur berusaha untuk memperbesar haknya jika pihak debitur wanprestasi dan mengurangi/menghapuskan kewajibanya jika digugat oleh pihak lain dalam kontrak tersebut. Selanjutnya, agar lebih praktis dan agar tercapai elemen kepastian hukum dan hukum yang lebih adil maka diciptakan “sebab kira-kira” (*Proximate cause*). Konsep ini merupakan konsep paling bertentangan pendapat dalam hukum tentang perbuatan melawan hukum.

### 3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Mekanisme penyelesaian sengketa telah di atur dalam Pasal 45 UUPK, adalah:<sup>88</sup>

- (1)Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum;
- (2)Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar peradilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan;

---

<sup>87</sup>Nugroho, Susanti Adi, *Hukum Persaingan Usaha di Indonesia dalam teori dan Praktik serta Penerapan Hukumnya*, Cetakan pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2012. hlm. 568

<sup>88</sup> Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam undang-undang; dan,
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, telah secara jelas menyatakan dalam penyelesaian sengketa, tidak di tutup kemungkinan dilakukan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk menyesuaikan secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa.<sup>89</sup>

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua pihak yang bersengketa (antara pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau pun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>90</sup>

Pasal 46 ayat (1) UUPK, menyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- (1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- (2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- (3) Lembaga Perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; dan,

---

<sup>89</sup> Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000. hlm. 75.

<sup>90</sup> *Ibid.*

(4)Pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan /atau jasa di konsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

Pasal 46 ayat (2) UUPK, menyatakan: Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen, swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.<sup>91</sup>

Pasal47 UUPK, menyatakan: penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terjadi atau tidak terulangnya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>92</sup>

Pasal 48 UUPK, menyatakan: Penyelesaian sengketa Konsumen melalui peradilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.<sup>93</sup>

Ketentuan-ketentuan yang di atur dalam BAB XI UUPK tentang BPSK ada 2 (dua) hal pokok yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bukanlah suatu keharusan untuk di tempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengkata tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Hasil putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shockterapy* bagi pelaku usaha yang nakal karena

---

<sup>91</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>92</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>93</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan undang-undang yang berlaku; dan,

2. UUPK membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan *personastan diinjudicio*.<sup>94</sup>

Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilaksanakan melalui BPSK ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Pasal 45 ayat (3) UUPK, menyatakan putusan yang diajukan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat.<sup>95</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam undang-undang. Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK, apabila telah di pilih penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara non-pengadilan bisa melakukan alternatif sesuai resolusi masalah (ADR) ke Badan Penyelesaian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen dibawah departemen Perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup>*Ibid.*

<sup>95</sup>*Ibid.*

<sup>96</sup> Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010. hlm.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PT.POS DAN PERJANJIAN ANTARA PT. POS DENGAN PARA PIHAK SERTA KASUS PARAPIHAK DALAM PENGIRIMAN PAKET POS

#### A. Gambaran Umum PT. Pos

##### 1. Deskripsi PT. Pos

##### a. PT. Pos

PT. PosIndonesia menunjukkan perkembangannya di bidang jasa pengiriman di Indonesia. Perkembangan tersebut hingga sekarang sudah mencapai sekitar 24.000 titik layanan yang menjangkau 100 persenkota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring PT. Pos sudah memiliki 4006 Kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile* posdi berbagai kota besar.<sup>97</sup>Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah proses pengiriman pos yang mampu mengidentifikasi setiap daerah di seluruh wilayah Indonesia dengan akurat.

---

<sup>97</sup> [www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

## b. Produk Layanan Jasa Surat dan Paket Pos PT. Pos

Produk layanan jasa surat dan paket pos terdiri dari bermacam-macam, meliputi:

- 1) Domestik
  - a) Pos Kilat Khusus, merupakan pengiriman surat pos (dokumen, surat, warka pos, kartu pos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkus kecil) serta barang berharga yang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh wilayah Indonesia.<sup>98</sup>
  - b) *Pos Express (Quick, Accurate, Traceable)*, merupakan layanan istimewa dari PT. Pos untuk kota tujuan tertentu di wilayah Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, kecepatan, ketepatan, mudah dilacak, harga kompetitif dan waktu tempuh maksimal sehari. Jenis layanan *Pos Express* meliputi:<sup>99</sup>
    - 1) *Sameday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan di hari yang sama juga;
    - 2) *Nextday Service* Kiriman hari ini, sampai di tempat tujuan keesokan harinya;
  - c) Pos Kilat, merupakan sarana pengiriman pesan dan barang secara cepat yang dapat diposkan kapan saja dan di mana saja. Pos Kilat mempunyai standar mutu yang meliputi dimensi berat dan ukuran terbatas. Jaringan pos kilat adalah lokal,

---

<sup>98</sup> [www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

<sup>99</sup> [www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

regional, dan nasional terbatas. Saat ini cara pelunasan pos kilat hanya dengan perangko, untuk cara-cara lain sampai saat ini belum ditetapkan;<sup>100</sup>

- d) Surat Biasa Tercatat, merupakan sarana pengiriman dokumen dan barang dengan aman dan jangkauan terluas. Keunggulan Surat Biasa Tercatat adalah keamanan lebih terjamin karena jangkauan pelayanan yang luas dan tercatat, artinya kiriman tersebut dibukukan sehingga dapat dengan mudah dilacak riwayat pengirimannya;<sup>101</sup>
- e) Surat Biasa, merupakan layanan pengiriman pesan dan barang secara impresif untuk semua lapisan masyarakat. Kemudahan akses dan jangkauan pelayanan/dapat diposkan dimana saja (melalui bis surat, dsb);<sup>102</sup>
- f) Paket Pos, merupakan layanan hemat untuk pengiriman barang-barang berharga dalam cakupan nasional maupun internasional. Jenis layanan Paket Pos adalah sebagai berikut:
- (1) Paket Pos Standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiriman barang ke luar negeri, disetiap kantor pos tersedia layanan Paket Pos Luar Negeri;
  - (2) Layanan Prioritas (Paket Pos Kilat Khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia, Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan;

---

<sup>100</sup> [www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

<sup>101</sup> [www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

<sup>102</sup> [www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus](http://www.Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus), pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

(3)PT. Pos, juga menyediakan layanan pengiriman barang dengan fitur yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dalam bentuk layanan Paket Pos Perlakuan Khusus. Penyerahan kiriman Paket Pos Kilat Khusus kealamat tujuan maksimal H+4 di seluruh wilayah Indonesia. Adanya jaminan ganti rugi atas ketepatan waktupenyerahan barang dan keamanan isi kiriman. Jaringan Paket Pos Kilat Khusus terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem teknologi informasi yang memungkinkan status kiriman lebih mudah dilacak dan diketahui.<sup>103</sup>

## 2) Internasional

EMS(*Ekspress MailService*), sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang keluar negeri. Standar mutu dari EMS adalah dijamin penyerahan kiriman EMS ke alamat tujuan, maksimal tiga hari (H+3). Tarif kompetitif berdasarkan tingkat berat dan negara tujuan, dalam mata uang US Dollar. Jaminan ganti rugi bila terjadi keterlambatan penyampaian, kiriman hilang atau rusak,sesuai ketentuan *Universal Postal Union*(Lembaga PosDunia). PT. Pos memberikan kemudahan jejak lacak untuk mengetahui status kiriman.<sup>104</sup>

## **B. Penerapan Putusan Direksi dan Tanggungjawab PT.Pos dengan para Pihak Dalam Pengiriman Paket Pos**

Pengiriman paket melalui jasa PT. Pos terdapat hubungan hukum dalam proses pengiriman Paket Pos Kilat Khusus atau paket pos lainnya. Adapun pihak dalam proses pengiriman paket pos antara lain: PT. Pos, Pengirim, Pengangkut,

---

<sup>103</sup> www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

<sup>104</sup> www. Posindonesia.co.id/index.php/pos-kilat-khusus, pada 25 Oktober 2018 pukul 14.47 WIB.

dan Asuransi. Pengiriman paket pos ini, PT. Pos mengadakan hubungan hukum yang berupa perjanjian dengan pihak-pihak tersebut. Adapun perjanjian-perjanjian tersebut adalah:

### **1. Perjanjian Antara PT. Pos dengan Pengirim**

Hubungan Hukum antara PT. Pos dengan pengirim mulai timbul pada saat paket pos diterima oleh pegawai pos. Dari peristiwa tersebut timbul suatu perikatan/perjanjian dimana pihak PT. Pos mengikatkan diri untuk mengantarkan paket milik si pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos yang disebut dengan tarif yang diatur dalam Peraturan Pemerintah. Perjanjian antara PT. Pos dengan Pengirim adalah Perjanjian timbal balik dan bentuknya baku (dalam bentuk blanko). Penentuan tarif pengiriman paket, didasarkan pada jenis angkutan yang digunakan (udara, kilat, biasa) dan jarak serta berat barang yang dikirim.

Perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos bersifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala sebagaimana diatur dalam Pasal 1601 KUHPerdara di mana hubungan hukum antara Pengirim dengan PT. Pos.<sup>105</sup> Pos tidak bersifat tetap tetapi berkala saja yaitu bila si pengirim membutuhkan jasa untuk mengirimkan barang maka dia akan datang ke kantor pos untuk mengadakan perjanjian dengan PT. Pos. Perjanjian yang lainnya adalah perjanjian pemberian kuasa, di mana pengirim telah memberikan kuasa kepada PT. Pos untuk menyediakan angkutan yang baik agar barang yang dia kirim bisa sampai di tempat tujuan dengan selamat. Selain pemberian kuasa dalam kaitannya dengan angkutan, pengirim juga

---

<sup>105</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

telah memberikan kuasa kepada PT. Pos untuk mengadakan perjanjian pertanggungan dengan asuransi.

Perjanjian PT. Pos sebagai pengangkut mempunyai hak untuk mengetahui isi dari paket yang akan dikirim oleh pengirim. Semua paket yang akan dikirim harus dikemas dengan baik sesuai dengan ketentuan PT. Pos, dan untuk meyakinkan bahwa pengepakan sudah sesuai dengan ketentuan dan cukup baik, pegawai pos dapat mengadakan pengepakan ulang atas biaya dari pengirim.

Pengirim sebagai pemberi kuasa berhak untuk mendapatkan angkutan yang baik sesuai dengan yang dipilihnya. Sebelum suatu kiriman pos dibawa ke petugas pos, atau dimasukkan untuk di poskan, maka ada beberapa syarat pengiriman yang harus dipenuhi. Syarat tersebut adalah:

- a. Susunan Alamat  
Alamat ditulis pada sebelah kanan, dinyatakan dengan terang dan benar.
- b. Pembungkusan  
Kiriman harus dibungkus sehingga isinya dan kiriman-kiriman lainnya terhindar dari kerusakan.

Perjanjian antara PT. Pos dengan pengirim berakhir sejak barang diserahkan oleh kantor pos tujuan kepada penerima dan tidak ada tuntutan apapun dari pengirim atau penerima kiriman tersebut.

## **2. Perjanjian Antara PT. Pos dengan Pengangkut**

PT. Pos Indonesia mengadakan kerja sama dengan perusahaan angkutan. Pasal 16 UU Pos, telah dinyatakan bahwa perusahaan angkutan wajib

memprioritaskan pengangkutan kiriman layanan pos Universal. Adapun angkutan yang terkena wajib angkut dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>106</sup>

a. Angkutan Milik Pemerintah yang meliputi:

- 1) Angkutan dengan Kereta Api;
- 2) Angkutan dengan Pesawat Udara;
- 3) Angkutan laut Angkutan; dan,
- 4) Perum Damri.

b. Angkutan Milik Swasta

Angkutan milik pemerintah, penggunaannya didasarkan pada kerjasama ditingkat pusat. Sedangkan untuk angkutan darat milik swasta, setiap kepala kantor daerah pos dangiro mempunyai kewenangan untuk mengadakan kerja sama dengan perusahaan angkutan swasta. Angkutan udara, yang mempunyai kewenangan untuk mengadakan perjanjian adalah kepala kantor pos pusat.

Dalam mengangkut kiriman pos perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kiriman harus diperlakukan dengan hati-hati dan tidak diperlakukan dengan kasar;
- b. Dihindarkandarihal-halyang merusak isikantongpos; dan,
- c. Dilarang menimbun dengan benda berat atau menindihnya.

Pemeliharaan pengiriman pos dimaksudkan untuk menghindari kerugian sekecil mungkin atau setidaknya dapat mencegah kerusakan dalam batas wajar.

### **3. Perjanjian Antara PT. Pos dengan Asuransi**

Perjanjian asuransi akan melibatkan dua pihak, yang satu sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain akan mendapat penggantian dari

---

<sup>106</sup> Undang-Undang 38Tahun2009 tentang Pos

satu kerugian yang mungkin akan diderita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadinya atau semula belum dapat ditentukan kapan saat terjadinya.

Obyek yang bisa dijamin oleh asuransi adalah:

- a. Barang dan atau isi paket:
  - 1) Barang-barang baru;
  - 2) Barang-barang bukan baru
  - 3) Barang pecah belah, perhiasan dan logam mulia mulia;
  - 4) Barang seni dan budaya;
- b. Ongkos kirim;
- c. Barang atau isi paket beserta ongkos kirim.

Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada tertanggung terhadap kerusakan, kerugian barang-barang baik kerugian sebagian maupun kerugian seluruhnya, hilang pada waktu pengiriman atau pada waktu penyimpanan sebelum pengiriman, tidak diterima oleh penerima (ditempat tujuan), rusak atau hilang pada waktu bongkar muat dari atau ke alat angkut di tempat pengiriman maupun di tempat tujuan. Penanggung tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti rugi kepada tertanggung sebagai akibat:

- a. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam;
- b. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan unsur kesengajaan oleh pihak tertanggung;
- c. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh sifat dari barang titipan itu sendiri seperti menyusut atau berkurangnya barang titipan;
- d. Kerugian atau kerusakan akibat oksidasi, kontaminasi, polusi dan reaksi nuklir;
- e. Kerugian atau kerusakan sebagai akibat perang, huru-harayang bersifat politis, aksi melawan pemerintah, perebutan kekuasaan, pemberontakan, penyitaan oleh penguasa setempat;
- f. Pihak penanggung tidak menjamin terhadap barang titipan:
  - 1) Yang mudah menyala, meledak, terbakar;
  - 2) Narkotika dan sejenisnya serta obat-obatan terlarang;
  - 3) Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu stabilitas nasional

Selain asuransi ongkos kirim dan nilai barang, pembungkus atau kemasan paket juga dapat diasuransikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pembungkus atau kemasan paket yang berisi barang, maka barang atau isi paket tersebut harus diasuransikan juga;
- b. Pembungkus atau kemasan paket yang tidak berisi barang diasuransikan sebagai barang;
- c. Pembungkus atau kemasan paket diasuransikan sebagai barang.

Jaminan asuransi mulai berlaku sejak barang dikirim oleh tertanggung dan dilanjutkan pada waktu pengiriman atau dikirim terus selama dalam perjalanan sampai diterima oleh penerima di tempat tujuan. Adanya kerjasama dengan asuransi maka risiko akan adanya kehilangan, kerusakan atau keterlambatan beralih ke tangan asuransi. Adapun ganti rugi yang diberikan:

- a. Paket hilang
  - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan;
  - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan sebesar sepuluh kali ongkos kirim;
  - 3) Asuransi berdasarkan nilai barang dan ongkos kirim, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan yang terdiri dari harga pertanggungan berdasarkan nilai barang dan sepuluh kali ongkos kirim.
- b. Paket rusak seluruhnya (total), maka besarnya ganti rugi ditetapkan sebagai berikut:
  - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan;
  - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan sebesar sepuluh kali ongkos kirim;
  - 3) Asuransi berdasarkan nilai barang dan ongkos kirim, ganti rugi diberikan maksimal sebesar harga pertanggungan yang terdiri dari harga pertanggungan berdasarkan nilai barang dan sepuluh kali ongkos kirim;
  - 4) Barang ditetapkan rusak seluruhnya (total) jika nilai kerusakan melebihi 75 % dari nilai barang.
- c. Paket hilang sebagian:
  - 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan sebesar nilai kerugian yang sebenarnya;
  - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan berdasarkan prosentase kerugian dengan maksimal sebesar 50% dari harga pertanggungan ongkos kirim
- d. Paket rusak sebagian:

- 1) Asuransi berdasarkan nilai barang, ganti rugi diberikan sebesar biaya perbaikan;
  - 2) Asuransi berdasarkan ongkos kirim, ganti rugi diberikan berdasarkan prosentase kerugian dengan maksimal sebesar 50% dari harga pertanggunganan ongkos kirim. Paket dikatakan rusak sebagian, apabila biaya perbaikan sampai dengan 75% dari nilai barang.
- e. Keterlambatan paket esok sampai, ganti rugi diberikan sebesar lima kali ongkos kirim Paket esok sampai adalah layanan paket dengan jalan sampainya kiriman ke alamat penerima sampai keesokan harinya setelah hari pengeposan.

Kerusakan, kehilangan atau keterlambatan dalam pengiriman paket, maka pengirim atau penerima harus mengajukan klaim.

### **C. Kasus PT. Pos dengan Para Pihak dalam pengiriman Paket Pos**

Ada beberapa contoh kasus keterlambatan dan kerusakan yang pernah terjadi di Kabupaten Magelang selama 2016-2017, terdapat 2 (dua) kasus yang terjadi karena kesalahan pihak PT. Pos Kabupaten Magelang. Kasus pertama pengiriman yang dilakukan oleh Tn. H.R, dari Kepulauan Tanjung Pinang. Tn. H.R, mengirimkan sebuah paket barang jual berupa baterai kepada Tn. F.J. di Kabupaten Magelang.<sup>107</sup> Paket tersebut terdapat batrei 5 pcs, charger 15 pcs, motor servo 50 pcs, motor brushlees 10 pcs, speed control 10 pcs, conector 200 pcs, motor servo metal 10 pcs, dengan keseluruhan total nilai barang Rp. 7.525.000,00- (tujuh juta lima ratus dua puluh lima ribu rupiah).<sup>108</sup> Pengiriman tersebut melalui paket pos kilat dengan waktu H+5 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 barang tersebut baru sampai. Ketika barang sampai pada Tn. F.J. dalam keadaan basah/hancur. Tn. F.J. tidak dapat menjual barang

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Magelang. 10 November 2018.

<sup>108</sup> Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Magelang. 10 November 2018.

tersebut dan mengalami kerugian atas kelalaian yang telah dilakukan oleh PT. Pos. Bahwa akibat keterlambatan dan kerusakan tersebut Tn. F.J. menuntut ganti rugi kepada PT. Pos Kabupaten Magelang sesuai dengan semua kerugian yang di derita, Tn. F.J. mengalami kerugian yang cukup banyak karena keterlambatan pengiriman dan rusaknya barang jual tersebut.

Kasus lain yang dialami oleh Ny. P.A. di Kabupaten Magelang. Ny. P.A. mengirimkan sebuah paket makanan basah dengan nilai Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah). Paket makanan basah tersebut dikirimkan dengan paket kilat *express next day* oleh Ny.P.A. kepada Ny. A.W.A.<sup>109</sup> Paket tersebut mengalami keterlambatan sehingga makanan basah tersebut menjadi rusak. Ny. P.A. tidak terima karena kerugian tersebut dan menuntut ganti rugi oleh PT. Pos. Ganti rugi yang didapatkan tidak sebanding dengan nilai barang yang dikirim oleh Ny. P.A.<sup>110</sup>

Kasus diatas, terdapat 3 (tiga) kesalahan yang dilakukan oleh pihak PT. Pos. Kesalahan tersebut: Kesalahan yang dilakukan oleh pihak loket dalam penerimaan barang paket, kesalahan yang dilakukan oleh pihak antaran keterlambatan dan kerusakan. PT. Pos telah melakukan tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan tersebut. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak PT. Pos dengan pemberian ganti kerugian keterlambatan dan kerusakan atas jasa pengiriman paket pos kilat khusus. Ganti kerugian yang diberikan kepada Tn. F.J. adalah sebesar Rp. 699.000,00- (enam ratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah)

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Magelang. 10 November 2018.

<sup>110</sup> Wawancara dengan. Konsumen Pengguna Jasa Pos Killat Khusus. Di Kabupaten Magelang. 10 November 2018.

dari: biaya kirim Rp. 199.000,00- (seratus sembilan puluh sembilan ribu rupiah), dan bea jaminan ganti rugi Rp. 1.000.000,00- (satu juta rupiah). Sedangkan Ny. P.A. ganti kerugiannya sebesar Rp. 300.000,00- (tiga ratus ribu rupiah) dari: biaya Rp. 404.310,00- (empat ratus empat ribu tiga ratus sepuluh rupiah) dan bea jaminan ganti rugi Rp. 500.000,00- (lima ratus ribu rupiah).

Nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan Pasal 9 Keputusan Direksi PT.

Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
  - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
  - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Ganti kerugian yang diterima oleh Tn. F.J. bila di lihat dari hitungan ganti kerugian yang diberikan oleh pihak PT. Pos berdasarkan Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tidak sebanding dengan kerugian yang diterima oleh Tn. F.J. Karena nilai paket Tn. F.J. adalah sebesar Rp. 7. 525.000,00- (tujuh juta lima ratus dua puluh lima ribu rupiah), sedangkan paket sudah tidak layak jual/tidak ada nilai jual lagi oleh karena keterlambatan dan merusakkan antaran tersebut.

Ganti kerugian yang diterima oleh Ny. P.A. pun tidak sebanding dengan nilai paket yang dikirimkan. Nilai paket makan tersebut adalah sebesar Rp. 800.000,00- (delapan ratus ribu rupiah), sedangkan kesalahan tersebut atas

perbuatan penjaga loket yang seharusnya tidak menerima paket makanan basah, namun paket kiriman tersebut diterima dengan paket pos kilat khusus dan mengalami keterlambatan sehingga menyebabkan rusaknya paket makanan basah tersebut.



## BAB IV

### ANALISIS PERATURAN PT. POS DAN PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PENGIRIMAN PAKET OLEH PT.POS

#### A. Analisis Kesesuaian Peraturan PT. Pos Dengan Perundang-undangan Mengenai Ganti Kerugian

Peraturan yang dibuat PT. Pos yang dituangkan dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, bila dilihat dari segi hukum dapat dikatakan sudah tidak sejalan dengan amanat yang ada pada peraturan perundang-undangan yang ada khususnya mengenai ganti kerugian.

Pasal 2 Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

1. Maksud ditetapkan jaminan ganti rugi surat dan paket ini, merupakan kewajiban perusahaan kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam Negeri; dan
2. Tujuan ditetapkan jaminan ganti rugi untuk mempermudah para Kepala Kantor Pos menyelesaikan jaminan ganti rugi kepada pelanggan atas kiriman yang diserahkan jika terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan surat dan paket dalam negeri.

Dalam ketentuan Pasal 3 ayat (3) Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan: Jaminan Ganti rugi diberlakukan untuk jenis layanan Pos Express, pos kilat khusus, pos kilat dan paket bisa. Sedangkan dalam Pasal 28UU Pos, menyatakan:<sup>111</sup>

Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

---

<sup>111</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

- (1) Kehilangan kiriman;
- (2) Kerusakan isi paket;
- (3) Keterlambatan kiriman; atau
- (4) Ketidak sesuaian antara barang yang di kirim dan yang diterima.

Dengan dasar tersebut bahwa bisa dilihat bagaimana PT. Pos membuat pengecualian dalam pokok lain tetapi juga memberikan gambaran seakan-akan PT. Pos akan melakukan ganti rugi pada semua pengguna jasa PT. Pos, maka dari itu jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Pos. Bila melihat Pasal 12 UUPK, menyatakan:<sup>112</sup>

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyatakan:<sup>113</sup>

- (2) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (3) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>112</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>113</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kepastian hukum harus mendatangkan kemaslahatan, bukan mendatangkan kemudharatan. Masalah yang sering terjadi dalam pengiriman dapat dilihat dari sisi operasional dan pengiriman. Sisi operasional:

1. Pengirim dalam menuliskan alamat tujuan pengiriman tidak lengkap atau tidak jelas;
2. Terjadi error bot atau bug dalam aplikasi Pos yang menghambat kinerja Pt.Pos;
3. Kesalahan petugas jasa pelayanan dalam pengetikan, misalkan nama daerah kabupaten Purworejo tidak hanya terdapat dalam satu daerah kota karena di Banjarnegara, Pasuruan, Bandar Lampung juga terdapat nama Purworejo;
4. Kesalahan pensortiran pada kotak sortir, misalkan untuk tujuan Jakarta, Bandung, Semarang, Banjarmasin dan lain sebagainya, itu juga sering terjadi salah sortir; dan,
5. Permasalahan pengangkutan pada saat diangkut, misalkan angkutan dari Magelang yang seharusnya dikirim ke Jakarta tetapi kiriman tersebut diturunkan di Bandung begitu juga sebaliknya.<sup>114</sup>

Adapun faktor masalah dari sisi pengiriman paket:

1. Medan yang ada di lapangan juga sering menjadi permasalahan dalam pengiriman, banyaknya terjadi kendala pada saat pengiriman biasanya untuk pengiriman Luar Jawa seperti Kalimantan dan Sumatera dikarenakan sering terjadi kemacetan di jalan raya dan ombak tinggi yang mengakibatkan kapal boat tidak berani beroperasi dan menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman;

---

<sup>114</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

2. Transportasi/jalur daerah yang hanya bisa dilintasi pesawat, dan pesawatnya dengan jadwal tertentu melakukan penerbangan maka dari itu juga salah satu penyebab keterlambatan pengiriman, sebagai contoh daerah Papua;
3. Pengiriman surat/barang yang akan dikirim juga pernah terselip di dalam kantong Pos, itu salah satu faktor terjadinya keterlambatan pengiriman.<sup>115</sup>

Risiko keterlambatan yang tidak diinginkan bisa saja terjadi, penyebab yang menjadi kurang terlindunginya konsumen pengguna jasa pos antara lain:

1. Keterlambatan pengiriman sampai pada tujuan, karena keterbatasan transportasi pengiriman, keadaan cuaca, *overload*, dan kurir yang mengantar barang mengalami keterlambatan.<sup>116</sup> Keterlambatan yang sering terjadi seharusnya sudah dapat diminimalisir oleh PT. Pos yang sudah berdiri dan melayani jasa pengiriman sejak lama.
2. Kurangnya pengetahuan konsumen, <sup>117</sup> hal ini menjadi penyebab konsumen kurang terlindungi atas haknya. Bukti pembayaran atas pengiriman tidak tertera keterangan yang menunjukkan adanya ganti rugi ketika barang kiriman terlambat. Bukti pembayaran hanya mencantumkan besaran untuk kerusakan barang kiriman saja. Hal ini merupakan penyebab ketidaktahuan para konsumen mengenai apa saja hak-hak mereka yang didapatkan ketika menggunakan jasa pengiriman PT. Pos.

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

<sup>116</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

<sup>117</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

3. Kurangnya karyawan loket dalam memastikan alamat pengiriman.<sup>118</sup>

Penyelenggaraan pos memiliki asas yang dapat dijadikan dasar dalam penyelenggaraan pengiriman pos, yakni asas keselamatan dan keamanan. Asas keselamatan dan keamanan menjelaskan, bahwa penyelenggaraan pos harus memperhatikan faktor keselamatan dan keamanan baik dalam hal perencanaan, pembangunan maupun pengoperasiannya.

Pengiriman barang yang sangat membutuhkan kehati-hatian dalam menjaga barang supaya selamat sampai tujuan adalah hal yang sangat berat tentunya karena seringkali terjadi kerusakan barang hingga hilangnya barang. Kesalahan dalam pengangkutan dan pengiriman barang adalah merupakan kelalaian pengangkut dalam menjaga barangnya namun tidak dipungkiri juga dapat disebabkan oleh faktor lain seperti bencana alam.

Risiko kerusakan, keterlambatan, hingga hilangnya barang memang terkadang tidak bisa dihindari.<sup>119</sup> Adanya pihak pengguna jasa pos yang melakukan komplain dikarenakan barang kiriman yang terlambat/rusak tentunya membutuhkan sebuah tanggung jawab atau ganti rugi yang harus dilakukan oleh pihak PT. Pos. Pasal 1366 KUHPerdara, menyatakan: setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian.<sup>120</sup>

---

<sup>118</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

<sup>119</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020

<sup>120</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pasal 1367 KUHPerdara, menyatakan: seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.<sup>121</sup>

Pihak pos sebagai penyelenggara jasa pos memiliki tanggung jawab untuk melakukan tanggung jawab terhadap keselamatan barang kiriman, apabila terdapat kerusakan barang atau hilangnya barang kiriman. Pasal 1238 KUHPerdara menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan.<sup>122</sup> Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.<sup>123</sup> Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.<sup>124</sup> Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang

---

<sup>121</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>122</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>123</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>124</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur terhitung sejak ia dinyatakan lalai. Namun bila hal tersebut dikarenakan *force major*, maka berlaku ketentuan Pasal 1245 KUHPerdata yang menyatakan, tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang.<sup>125</sup> Berdasarkan Pasal 30 UU Pos menyatakan, penyelenggara pos wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kerugian. Ketentuan mengenai ganti kerugian sebagaimana dalam Pasal 31 UUPos, menyatakan:<sup>126</sup>

- (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 diluar 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; dan
- (6) Barang yang hilang dan ditemukan kembali diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara Pos dan pengguna layanan pos.

Berdasarkan Pasal 31 UU Pos, terdapat kelemahan yaitu belum diatur dengan jelas apakah bentuk ganti rugi yang akan diberikan oleh Penyelenggara Pos karena di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa pemberian ganti

---

<sup>125</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>126</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

rugi hanya berdasarkan kesepakatan bersama. PT. Pos telah memiliki peraturan khusus mengenai pemberian ganti rugi terhadap pengguna jasa pos yakni Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Pasal 3 ayat (3) bahwa jaminan ganti rugi yang diberlakukan ialah untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, dan Paket Biasa.<sup>127</sup>

Surat dan paket yang dijamin oleh perusahaan harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

1. Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan;
2. Membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi; dan,
3. Berkaitan dengan kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang milik pengguna jasa PT. Pos maka di sini PT. Pos dapat bertanggung jawab dengan jaminan ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang yang dikirimkan melalui PT. Pos apabila pengguna jasa dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya dan telah dilakukan pengecekan terlebih dahulu.

Menurut penulis ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi

---

<sup>127</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 01 November 2018.

telah sesuai dengan Pasal 28 UU Pos, disebutkan bahwa Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:<sup>128</sup>

- (1)kehilangan kiriman;
- (2)kerusakan isipaket;
- (3)keterlambatan kiriman;atau
- (4)ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) di Kota Magelang, ia menjelaskan alur pengiriman barang milik pengguna layanan pos ialah dari Kantor Pos Pengirim lalu diteruskan ke Kantor Pos Transit,-dari Kantor Pos Transit diteruskan ke Kantor Pos Tujuan lalu diteruskan kepada tujuan penerima.<sup>129</sup>

Alur tersebut dapat mengetahui pos isi pengiriman barang kiriman sampai dimana. Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara. Berita acara tersebut menjadi dokumen guna memproses laporan atas barang yang rusak atau hilang. Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui dimana lokasi rusakandan/atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuannya untuk menyesuaikan ganti rugi, apabila kesalahan terjadi dari Kantor Pos Pengirim ganti rugi dibebankan Kantor Pos Pengirim. Kesalahan yang terjadi

---

<sup>128</sup>Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, (Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 146).

<sup>129</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

dari Kantor Pos Transit ganti rugi dibebankan Kantor Pos Transit. Kesalahan yang terjadi dari Kantor Pos Tujuan ganti rugi dibebankan pada Kantor Pos Tujuan.<sup>130</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, Manajer Proses Transportasi dan Antar PT. Pos di Kota Magelang bahwa PT. Pos telah bekerja sama dalam penggantian barang kiriman hilang dan/atau rusak.<sup>131</sup> Karyawan PT. Pos Kota Magelang atau karyawan PT. Pos disetiap kota/kabupaten memiliki tanggung jawab apabila terdapat kerusakan/kehilangan atas barang kiriman. Namun terjadi kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman milik konsumen dan/atau penerima disebabkan oleh karyawan PT. Pos maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Karyawan PT. Pos secara individu maupun kolektif. Pembagian tanggung jawab tersebut sebagai berikut:<sup>132</sup>

1. Tanggung Jawab Pihak Loker, (Petugas Loker, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Loker) bertanggung jawab membayar ganti rugi konsumen baik secara individu maupun kolektif bila terjadi barang kiriman rusak/hilang karena pihak loker tidak memperhatikan kewajiban persyaratan pembungkusan barang kiriman, tidak hati-hati dalam memindahkan barang kiriman dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan cara dilemparkan begitu saja, terjatuh atau terbanting barang kiriman, barang kiriman ditempatkan di tempat yang tidak aman, kesalahan atas membubuhkan teraan cap tanggal tidak benar, dan penyusunan barang kiriman

---

<sup>130</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

<sup>131</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

<sup>132</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 20 April 2020.

tidak memperhatikan berat/ringan barang kiriman sehingga dapat menyebabkan kerusakan saat penumpukan barang kiriman;

2. Tanggung Jawab Pihak Petugas Proses,(Petugassortir,mandorsortir,Manajer Proses,Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) bertanggung jawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif terhadap barang kiriman rusak karena saat dilakukan proses menyortir barang kiriman. Karena saat menyortir barang kiriman dilakukan dengan cara dilemparkan kerak sortir, memasukan barang kiriman ke dalam kantong pos dengan cara dilempar/dibanting/dijatuhkan. Membubuhkan cap tanggal mengakibatkan kerusakan barang kiriman, tidak membuatkan berita acara kerusakan atas barang kiriman bila saat penerimaan barang kiriman rusak, beratnya kurang, pada saat pengangkutan;
3. Tanggung Jawab Pihak Distribusi,(Sopir, pembantu sopir, petugas bongkar muat kantong pos, pengawal pos) bertanggung jawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif bila terdapat barang kiriman rusak karena pihak distribusi bongkar muatan dengan cara dilempar atau dibanting/dijatuhkan, menyusun muatan barang kiriman tidak hati-hati(menyeret/menumpuk/melempar) yang menyebabkan kerusakan barang kiriman pada saat pengangkutan;
4. Tanggung Jawab Pihak Antaran,(PengantarPos, mandor sortirkasar, mandor sortirhalus, pembuat daftar penyerahan N-21) bertanggung jawab membayar ganti rugi kepada konsumen secara individu maupun kolektif apabila barang kiriman rusak karena pihak antaran menyortir barang kiriman dengan cara

dibanting/diseret/dilempar. Pihak antara memasukkan barang kiriman ke dalam Tas Pengantar dengan dibanting/dijatuhkan. Pihak antaran menyerahkan kepada penerima dengancara dilemparkan, berita terima tidak ditandatangani oleh penerima namun oleh pihak antaran.

PT.Pos menerapkan sistem apabila karyawan PT. Pos telah dibuktikan lalai hingga mengakibatkan kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman, ganti rugi tersebut dibebankan kepada karyawan yang telah melakukan kesalahan. PT. Pos bertanggung jawab membayar ganti rugiyang dilakukan karyawan dari PT. Pos dengan cara, karyawan tersebut akan dipotong dari gajinya guna pembayaran ganti rugi konsumen dirugikan.

Pasal 29 ayat(1) UU Pos, menyatakan: Penyelenggara Pos berhak mendapatkan informasi yang benar dari pengguna layanan pos tentang kiriman yang dinyatakan pada dokumen pengiriman.<sup>133</sup>PT. Pos di sini wajib mendapatkan keterangan yang sebenar-benarnya mengenai apa isi dari kiriman yang dikirimkan oleh pengguna layanan jasa pos karena penyelenggara pos tidak dapat dituntut apabila terbukti isi kiriman tidak sesuai dengan yang dinyatakan secara tertulis oleh pengguna layanan pos pada dokumen pengiriman dan tidak di buka oleh penyelenggara pos sesuai dengan Pasal 29 ayat(3) UUPos. Pasal 6 Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, PT. Pos Kabupaten Magelang tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi terhadap hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>133</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

1. Kepada Pengguna layanan pos yang telah menyerahkan haknya atas ganti rugi kepada penerima berdasarkan surat kuasa pengalihan hak;
2. Tuntutan ganti rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan, sebagaimana di atur dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor: KD.65/DIRUT/0812 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri;
3. Isi Surat dan Paket tidak sesuai dengan resi/formulir;
4. Surat dan paket berisi barang yang dilarang pengirimannya melalui pos;
5. Surat dan paket di buka, di periksa, dan/atau di sita oleh Pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; dan,
6. Jika peristiwa keterlambatan/kerusakan/kehilangan Surat dan Paket merupakan sebab kahar (*force majeure*) seperti bencana alam, pesawat jatuh, dan sebagainya.

Peraturan PT. Pos merupakan pedoman bagi para pihak dalam melaksanakan proses ganti rugi. Apabila terjadi penyimpangan dan kesalahan dari pihak PT. Pos baik itu kerusakan dan/atau kehilangan barang dapat diberikan ganti rugi yang sesuai dengan perhitungan menurut peraturan dari PT. Pos. PT. Pos bila di lihat dari kasus tersebut di atas telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dalam Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK:

Pasal 12 UUPK, menyatakan:<sup>134</sup>

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyatakan:<sup>135</sup>

---

<sup>134</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>135</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana dalam Pasal 1238 KUHPerdara menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan.<sup>136</sup> Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitore telah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.<sup>137</sup> Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.<sup>138</sup> Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitor melakukan prestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai.

---

<sup>136</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>137</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>138</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perlindungan serta tanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen dari pelaku usaha masih jauh dari harapan. Konsumen wajib dilindungi dari perilaku pelaku usaha yang tidak beritikad baik serta mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya atas tanggung jawab pelaku usaha terhadap suatu produk/jasa yang mereka tawarkan. Sebagaimana maksud dan tujuan pembentukan UUPK untuk memberikan kepastian, keamanan dan bertanggung jawabnya pelaku usaha atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Tidak sebandingnya ganti kerugian tersebut, didasari oleh ketidaktahuan/kurangnya pengetahuan konsumen atas perlindungan konsumen serta kesadaran dari para pelaku usaha yang bersifat tanggung jawab atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada para konsumen.

Hukum mengatur suatu perbuatan yang bertentangan/melawan undang-undang dapat dikatakan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Gugatan perbuatan melawan hukum didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi: setiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.<sup>139</sup>

Menurut Munir Faudy, perbuatan melawan hukum adalah sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku bahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap

---

<sup>139</sup> Faudi, Munir, *Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002. hlm. 3

korban dengan suatu gugatan yang tepat.<sup>140</sup> Menurut R. Wirjono Projodikoro, perbuatan melawan hukum diartikan sebagai perbuatan melanggar hukum ialah bahwa perbuatan itu mengakibatkan kegoncangan dalam neraca keseimbangan dari masyarakat.<sup>141</sup> Lebih lanjut beliau mengatakan, bahwa istilah “*onrechtmatige daad*” ditafsirkan secara luas, sehingga meliputi juga suatu hubungan yang bertentangan dengan kesusilaan atau dengan yang dianggap pantas dalam pergaulan hidup masyarakat.<sup>142</sup>

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepatutan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat. Perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara di atur dalam Pasal 1365 hingga Pasal 1380. Meskipun pengaturan perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdara hanya 15 pasal, tetapi kenyataan menunjukkan bahwa gugatan perdata di pengadilan di dominasi oleh gugatan perbuatan melawan hukum disamping gugatan wanprestasi. Terminologi perbuatan melawan hukum merupakan terjemahan dari

---

<sup>140</sup>*Ibid.*

<sup>141</sup> Projodikoro, R. Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung: Sumur1994, hlm.

<sup>142</sup>*Ibid.*

kata *onrechtmatige daad* (bahasa Belanda) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *tort*.<sup>143</sup>

Perbuatan melawan hukum lebih diartikan sebagai sebuah perbuatan melukai (*injury*) daripada pelanggaran terhadap kontrak (*breach of contract*). Apalagi perbuatan melawan hukum umumnya tidak didasari dengan adanya hubungan hukum kontraktual. Menurut Pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Ilmu hukum mengenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu perbuatan melawan hukum karena kesengajaan, perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian) dan perbuatan melawan hukum karena kelalaian.<sup>144</sup>

Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja tetapi juga jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Menurut Rahmat Setiawan perbuatan melawan hukum adalah setiap perbuatan pidana selalu dirumuskan secara seksama dalam undang-undang, sehingga sifatnya terbatas.

---

<sup>143</sup> Fuady, Munir, *Profesi Mulia (Etika Profesi Hukum bagi Hakim, Jaksa, Advokat, Notaris, Kurator, dan Pengurus)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2005. hlm. 4

<sup>144</sup> *Ibid.*

Sebaliknya pada perbuatan melawan hukum adalah tidak demikian. Undang-undang hanya menentukan satu pasal umum, yang memberikan akibat-akibat hukum terhadap perbuatan melawan hukum.<sup>145</sup>

Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan, bahwa apabila seseorang mengalami kerugian karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain terhadap dirinya, maka ia dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pengadilan negeri.<sup>146</sup>

Unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang di atur dalam Pasal 1365 KUHPerdara adalah:

- (1)Perbuatan tersebut melawan hukum;
- (2)Harus ada kesalahan pada pelaku;
- (3)Harus ada kerugian(*schade*);dan,
- (4)Harus ada hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.

Syarat-syarat yang harus ada untuk menentukan suatu perbuatan sebagai perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut:

1. Adanya suatu perbuatan

Perbuatan tersebut adalah perbuatan menawarkan produk jasa yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan perbuatan keputusan direksi. PT. Pos telah ternyata ada melakukan perbuatan membuat Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri.

2. Perbuatan tersebut melawan hukum

---

<sup>145</sup> Setiawan, Rachmat, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Bandung: Alumni, 1982. hlm. 15

<sup>146</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kategori suatu perbuatan dapat diklasifikasikan sebagai melawan hukum diperlukan 4 syarat, yaitu:

- a. Bertentangan dengan kewajiban hukum sipelaku;
- b. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain;
- c. Bertentangan dengan kesusilaan; dan,
- d. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum yang dimaksud dengan menawarkan produk jasa yang ditawarkan oleh pihak pos tidak sesuai sebagaimana definisi produk serta peraturan yang dikeluarkan oleh PT. Pos. Pos kilat khusus adalah jasa pengiriman surat/barang/weselpos di dalam negeri dengan menggunakan alat angkut udara dan atau darat, dengan memberikan ganti rugi atas keterlambatan atau kehilangan. Jangka waktu tempuh pengiriman pos kilat khusus ini adalah maksimal sampai dengan H+4 (hari ke 4 (empat) setelah pengiriman paket pasti sampai ke penerima) setelah melakukan pengiriman tergantung dengan jarak dan alamat tujuannya. Kasus keterlambatan dan kerusakan pada kasus diatas, dengan waktu H+5 (hari ke 5 (lima) setelah pengiriman paket harus sudah sampai pada penerima) tertanggal 30 November 2016 harusnya paling telat barang sudah sampai, namun N-21 (kode keterlambatan penyerahan barang) tertanggal 15 Desember 2016 baru tiba paket pada penerima.

Pasal 12 UUPK, menyatakan:<sup>147</sup>

---

<sup>147</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan menawarkan produk yang tak sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pihak PT. Pos. PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum melanggar Pasal 12 UUPK.

PT. Pos telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan mengeluarkan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Pasal 9 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
  - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
  - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

PT. Pos telah melanggar ketentuan Pasal 19 UUPK, yang menyatakan:<sup>148</sup>

- (1)Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2)Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

---

<sup>148</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT. Pos telah melanggar sebagaimana ketentuan dari Pasal 19 UUPK dalam hal menetapkan ganti kerugian tidak sesuai dengan ganti kerugian dalam UUPK.

3. Adanya kerugian bagi korban

PT. Pos memberikan ganti kerugian kepada konsumen pengguna jasa pos kilat khusus dibawah nilai barang atau sangat jauh dari nilai barang. Akibat tindakan PT. Pos konsumen pengguna jasa produk pos kilat khusus mengalami kerugian baik materiil maupun immaterial.

4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan dengan kerugian

Kerugian yang dialami konsumen seperti disebutkan diatas jelas merupakan akibat langsung dari perbuatan melawan hukum. PT. Pos tidak seharusnya menawarkan suatu produk/jasa dan membuat suatu peraturan bertentangan dengan undang-undang sebagaimana diatas, sehingga tidak akan terjadi suatu perbuatan melawan hukum. Perbuatan menawarkan suatu produk/jasa dan membuat suatu peraturan bertentangan dengan undang-undang tersebut telah menumbulkan kerugian baik materiil maupun immaterial.

5. Adanya kesalahan(*schuld*)

Kesalahan dalam Pasal 1365KUHPPerdata dapat mencakup kesengajaan atau kelalain. Perbuatan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian yang bertentangan dengan undang-undang hal tersebut jelas merupakan kesalahan yang telah dilakukan oleh pihak Pos baik dengan kesengajaan atau kelalaian.

PT. Pos telah melakukan suatu perbuatan melawan hukum dengan menawarkan sesuatu tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dan membuat suatu peraturan ganti kerugian dibawah standar atau ganti kerugian sebagaimana yang telah di atur oleh undang-undang. PT. Pos melanggar ketentuan dari Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK dalam melakukan usahanya. PT. Pos dalam menjalankan suatu usaha seharusnya menawarkan apa yang seharusnya ditawarkan serta dilakukan dan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang ada dalam membuat suatu peraturan sehingga tidak merugikan pihak konsumen yang tidak mengerti hukum.

Menurut penulis, masih ada banyak permasalahan didalam resiko teknis pengiriman barang dimana perlindungan hukum sangat perlu bagi konsumen agar terhindar dari resiko kerugian materiil maupun formil, maka dari itu keputusan direksi PT. Pos sebaiknya melihat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada di atasnya, agar tidak tumpah tindih dan hanya menguntungkan salah satu pihak saja.

## **B. Kendala Dan Upaya Terkait Perbedaan Peraturan PT. Pos Dengan Perundang-undangan Mengenai Ganti Kerugian**

### **1. Kendala Pengguna Jasa Pos Terhadap Peraturan Pt Pos**

#### **a. Penyelesaian KesalahanPegiriman Paket**

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bagaimana telah dijabarkan peraturaan-peraturan yang mendasari hubungan hukum antara pihak PT. Pos dan pengguna jasa pos, keduanya mempunyai hak dan kewajiban yang harus sama-sama diperhatikan dan posisikan dalam porsi hukum yang tepat. Peraturan PT.

Pos oleh pihaknya sudah dijadikan pedoman dalam Standart Operasional yang dilaksanakan dalam pekerjaan setiap hari dan disetiap sisi pekerjaan sudah ada aturan tertentu yang harus ditaati oleh setiap pegawai PT. Pos. SOP yang diterapkan adalah sudah melalui uji materi pada saat sebelum ditentukan.

Dalam hal ada kesalahan dan ketidak sesuaian dalam praktik tentu sudah diatur dalam peraturan sebagai bentuk akses dan kepedulian dalam hal memberikan jaminan pada pengguna jasa. Persoalan yang timbul adalah ketika suatu sebab yang dilakukan dari kelalaian PT. Pos yang menjadikan akibat kerugian pada pengguna jasa. Sebab dan akibat tersebut tentunya harus benar-benar mewakili kepentingan kedua pihak bukan hanya satu pihak.

Permasalahan dalam pelaksanaan peraturan pada praktik lapangan adalah seperti kasus pada bab di atas bahwa kerugian yang dialami oleh pengguna jasa dan ganti rugi yang diberikan oleh PT. Pos dianggap tidak atau kurang sesuai dalam hal presentase jumlah. Sehingga pengguna jasa mengalami kerugian. Tapi lebih lanjut bahwa PT. Pos sudah mencantumkan teknis dan mekanisme penggantian kerugian dalam poin-poin yang disepakati pada lembar kertas pengiriman. Selebaran itu tidak dengan teliti diperhatikan oleh pengguna jasa. Tetapi seharusnya pegawai PT. Pos menjelaskan aturan main atau teknis dalam pengiriman sampai pada penerimaan pada alamat tujuan dan menjelaskan resiko yang dianggap perlu diketahui oleh konsumen, sehingga konsumen bisa memberikan pertimbangan jika mengirimkan barang yang sekiranya nilai jualnya tinggi tetapi rawan kerusakan.

Ketidaksesuain dalam hal pengiriman paket bukan hanya pada kerusakan, akan tetapi juga pada keterlambatan, salah alamat dan kehilangan. Tentu hal tersebut juga telah diatur dalam peraturan PT. Pos seperti dijelaskan pada bab sebelumnya. Dengan system penggantian yang memang tidak sesuai dengan kerugian menimbulkan adanya protes dalam bentuk pengaduan pada PT. Pos. dalam hal tersebut kemudian menjadi sengketa antara dua pihak yaitu PT. Pos dan pihak pengguna jasa, kemudian harus mencari solusi untuk kemudian bagaimana cara yang akan ditempuh untuk melakukan perdamaian atas masalah tersebut.

Dalam prakteknya meskipun pengguna jasa telah merasa rugi dengan penerapan peraturan PT. Pos tersebut pada akhirnya harus menerima dan hanya menyelesaikan pada tahap mediasi karena pengguna jasa juga merasa kurang teliti dalam membaca aturan teknis pada lembaran pengiriman pada PT. Pos. penggantian kerugian itu diterima dengan tidak memperhitungkan lagi jika mereka mau menempuh jalur hukum, karena peraturan PT. Pos adalah dibawah Undang-undang yang berlaku, baik tentang perlindungan konsumen dan KUHPerdara yang menjamin hak-hak semua manusia bias melakukan dan menerima perlakuan dengan baik.

#### **b. Aturan Hukum Penyelesaian Sengketa Antara PT. Pos Dan Pihak Pengguna Jasa**

Dalam pelaksanaan penggantian kerugian tentu seperti dijelaskan diatas adalah adanya peraturan tertulis resmi yang tertuang dalam sebuah bentuk Peraturan Resmi yang dimiliki oleh PT. Pos. Di mana peraturan itu secara jelas memberikan aturan teknis mekanisme penggantian kerugian. Dalam bab ini

adalah bagaimana peraturan yang dibuat oleh PT. Pos itu sesuai atau tidak dengan undang-undang yang ada di atasnya dalam semua aspek yang ada dalam cakupan Pelayanan PT. Pos seperti perlindungan konsumen dan perlakuan dan pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa.

Apabila ternyata ditemukan adanya ketidaksesuaian aturan hukum pada peraturan PT. Pos secara otomatis perkara yang mengakibatkan kerugian pada pengguna jasa bias diajukan gugatan kepada pengadilan, akan tetapi budaya bangsa kita selalu mengedepankan bagaimana proses negosiasi dan mediasi itu menjadi jalan utama sebelum adanya perselisihan di meja hukum.

Meskipun penggantian kerugian telah disepakati, setidaknya hal tersebut menjadi koreksi dan pertimbangan PT. Pos untuk membuat dan mengubah peraturan yang dirasa masih merugikan dan memberikan informasi yang kurang jelas untuk pengguna jasa berikutnya, tentunya itu sebagai bentuk loyalitas pelayanan dan komitmen terhadap konsumen sebagai bentuk pelayanan yang baik dan sesuai standar.

**c. Dasar Hukum PT. Pos**

Dasar hukum yang dijadikan pedoman dalam penggantian kerugian yang dilakukan PT. Pos adalah keputusan direksi Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri dengan peraturan tersebut pihak Pt. Pos mempunyai pedoman teknis penggantian kerugian yang dialami oleh pengguna jasa dan dalam aturan tersebut sudah termuat semua hal dalam proses syarat dan ketentuan yang

diberlakukan pada setiap hubungan hukum yang terjadi pada pihak PT.Pos dan Pengguna jasa.

Peraturan tersebut sebagai bentuk perlindungan dan pertanggung jawaban. Pertanggungjawaban berarti kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya<sup>149</sup>.

Apabila dikaitkan dengan pengangkutan adalah tanggung jawab pengangkut kesediaan membayar ganti kerugian kepada penumpang atau pengirim atau penerima atau pihak ketiga yang timbul akibat penyelenggaraan pengangkutan menurut undang-undang atau perjanjian pengangkutan<sup>150</sup>. Kantor Pos Pengirim Kantor Pos Transit Kantor Pos Tujuan Bagan Alur Pengguna layanan posan Barang PT. Pos Indonesia Sumber: PT. Pos Indonesia Cabang Magelang Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Pelayanan Jasa Suratpos Dan Layanan Prioritas, bahwa dengan alur tersebut dapat terlihat posisi pengiriman barang tersebut telah sampai dimana yang memudahkan apabila barang kiriman didapati hilang dan/ atau rusak. Umumnya, apabila paket didapati hilang dan/ atau rusak Kantor Pos Tujuan ada keterangan selisih atau hilang yang kemudian dibuat berita acara yang dengan berita acara tersebut sebagai suatu dokumen untuk memproses pelaporan selanjutnya.

Alur tersebut nantinya dijadikan suatu penentu untuk mengetahui dimana lokasi kerusakan dan/ atau kehilangan barang kiriman apakah ada pada pihak

---

<sup>149</sup>F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, UAJ Yogyakarta, Yogyakarta, 1994.

<sup>150</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pngangkutan Niaga*, PT Citra Aditya Bhakti: Bandung, 2013.

Kantor Pos Pengirim, Kantor Pos Transit, atau Kantor Pos Tujuan untuk menyesuaikan ganti rugi. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Pengirim ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Pengirim. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Transit ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Transit. Apabila kesalahan terjadi pada Kantor Pos Tujuan ganti rugi akan dibebankan pada Kantor Pos Tujuan.

Apabila terjadi kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos atau penerima disebabkan oleh Pegawai Pos maka yang akan mengganti kerugian tersebut ialah Pegawai Pos itu sendiri antara lain sebagai berikut :

- a) Para pegawai Pos di Bagian Locket (Petugas Locket, Pembantu Manajer, Manajer Pelayanan Locket) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut tidak memperhatikan kewajiban persyaratan pembungkusan tanggung jawab pengiriman barang ekspedisi ... Surat dan/ atau Paket, tidak hati-hatian dalam memindahkan Surat dan/ atau Paket dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan dilemparkan, terjatuh atau terbanting, Surat dan/ atau paket ditempatkan ditempat yang tidak aman, membubuhkan teraan cap tanggal tidak hati-hati, dan yang terakhir penyusunan surat dan/ atau paket ke dalam keranjang kurang memperhatikan kekuatan pembungkus Surat dan/ atau Paket yang paling bawah.
- b) Para pegawai pos di Bagian Proses (Petugas sortir, mandor sortir, Manajer Proses, Pembuat Adpis, Penutup Kantong Pos, Manajer Distribusi) dikenakan kewajiban

untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut menyortir Surat dan/ atau Paket dengan cara dilemparkan ke rak sortir yang mana tidak hati-hati dalam melakukan pekerjaan sortir, memasukan Surat dan/ atau Paket ke dalam kantong pos dengan cara dilempar/ dibanting/ dijatuhkan, Menerapkan cap tanggal sedemikian rupa sehingga mengakibatkan kerusakan Surat dan/ atau Paket, menaikkan dan menurunkan kantong pos ke dan dari pihak pengangkut dengan cara dilempar/ dibanting, tidak membuat berita acara kerusakan P6a pada saat menerima kantong pos yang rusak, beratnya kurang, atau ketidakberesan lainnya dari pengangkut.

- c) Para pegawai pos yang bertugas di Bagian Distribusi (Sopir, pembantu sopir, petuas bongkar muat kantong pos, pengawal pos) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut bongkar muat kantong pos dengan cara dilempar atau dibanting/ dijatuhkan, menata kantong pos tidak hati-hati (menyeret/ menumpuk/ melempar) yang menyebabkan kerusakan isi kantong pos pada saat pengangkutan.
- d) Para pegawai pos yang bertugas di Bagian Antaran (Pengantar Pos, mandor sortir kasar, mandor sortir halus, pembuat daftar penyerahan N-21) dikenakan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada pelanggan baik sendiri maupun secara bersama-sama apabila Surat dan/ atau Paket rusak karena para pegawai tersebut menyortir kasar dan halus Surat dan/ atau Paket dengan cara dibanting/ diseret/ dilempar, memasukkan ke dalam Tas Pengantar dengan dibanting/

dijatuhkan, menyerahkan kepada penerima dengan cara dilemparkan, berita terima ditandatangani sendiri oleh pengantar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yakni terdapat dalam Pasal 27 ayat 2, Pengguna layanan pos berhak atas jaminan kerahasiaan, keamanan, dan keselamatan kiriman serta dalam Pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

1. kehilangan kiriman;
2. kerusakan isi paket;
3. keterlambatan kiriman; atau
4. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima

Pada Pasal 31 ayat 1 sampai dengan ayat 6 juga telah dijelaskan bahwa:

- (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. Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan yang terdapat dalam Pasal 193 yang berbunyi:

(1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim. (2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami. (3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak barang diangkat sampai barang diserahkan di tempat tujuan yang disepakati. (4) Perusahaan Angkutan Umum tidak bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh pencantuman keterangan yang tidak sesuai dengan surat muatan angkutan barang. (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besaran ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah. Penulis menganalisis bahwa bentuk tanggung jawab terhadap pemilik barang atau pengirim dimulai sejak barang diterima untuk diangkat sampai barang tersebut tiba di lokasi tujuan. Berdasarkan wawancara dan analisis data kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan PT. Pos Indonesia Cabang Magelang diketahui telah melaksanakan kewajibannya dalam pemberian ganti

rugi terhadap kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Magelang.

Pemberian ganti rugi kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/ atau kerusakan barang masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut adalah pemberian ganti yang menurut penulis kurang menguntungkan pengguna layanan jasa, dimana pemberian ganti rugi tidak sesuai dengan jumlah atau nilai barang yang hilang dan/ atau rusak karena telah ditentukan perhitungan penggantian ganti kerugiannya dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri. Analisis penulis ini dibuktikan dengan sistem penghitungan ganti rugi yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Magelang, sebagai berikut :

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
  - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
  
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
  - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

menurut prinsip tanggung jawab ini perusahaan bertanggung jawab mutlak terhadap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip tanggung

jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang-barang dalam pengiriman yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Magelang yaitu menggunakan prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah (presumption of liability), menurut prinsip ini perusahaan pengangkutan barang dalam hal ini PT. Pos Indonesia Cabang Magelang dianggap bersalah, sehingga perusahaan pengangkutan barang demi hukum harus membayar ganti kerugian yang diderita oleh pengirim barang tanpa dibuktikan kesalahan terlebih dahulu, kecuali PT. Pos Indonesia Cabang Magelang membuktikan tidak bersalah. Pengirim barang tidak perlu membuktikan kesalahan perusahaan pengangkutan barang, cukup memberi tahu adanya kerugian yang terjadi pada saat penerimaan barang.

## **2. Upaya Hukum**

Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Atas Kehilangan Dan/Atau Kerusakan Barang-Barang Dalam Pengiriman Yang Dilakukan Oleh PT. Pos Indonesia Cabang Magelang Pengguna jasa PT. Pos Indonesia yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang miliknya yang sedang dikirimkan dan belum sampai ke tempat tujuan dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak PT. Pos Indonesia, pengguna jasa yang mengalami kerugian berhak untuk memilih model penyelesaian sengketa, tidak menutup kemungkinan untuk diselesaikan secara damai yaitu penyelesaian secara langsung antara pihak PT. Pos Indonesia dengan pihak pengguna jasa.

Upaya hukum yang dapat ditempuh yaitu:

- 1) Non litigasi Adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya

ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh pengguna jasa PT. Pos Indonesia. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan yang berbunyi "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan" .Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 yang berbunyi "Alternatif Penyelesaian Perkara (Alternatif Dispute Resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli." Terkait dengan pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kepada pengguna jasa yang mengalami kehilangan dan/ atau kerusakan tanpa harus melalui pengadilan (non litigasi), maka proses pemberian ganti rugi sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri.

- 2) Litigasi Adalah proses penyelesaian sengketa pengadilan atau pengaduan dan penyelesaian tuntutan atau penggantian atas kerusakan ke pengadilan. Proses pengadilan juga dikenal sebagai tuntutan hukum dan istilah biasanya mengacu pada persidangan pengadilan sipil. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim. Melalui sistem ini tidak

mungkin akan dicapai solusi yang memperhatikan kedua belah pihak (win-win solution) karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah. Penyelesaian kasus melalui pengadilan belum pernah terjadi di PT. Pos Indonesia Cabang Magelang karena biasanya perkara kehilangan dan/ atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos sudah dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi. Berdasarkan penelitian dengan narasumber Bapak Alief selaku Customer Service PT. Pos Indonesia Cabang Magelang belum ada kasus kehilangan dan/atau kerusakan barang milik pengguna layanan pos yang diselesaikan melalui proses di pengadilan (litigasi). Kasus kehilangan dan kerusakan barang milik pengguna layanan pos biasanya sudah langsung selesai dengan jalur non litigasi dengan pemberian ganti rugi sesuai nilai barang pengguna layanan pos yang hilang dan/ atau rusak. PT. Pos Indonesia Cabang Magelang juga tidak menutup kemungkinan apabila ada kasus yang harus diselesaikan melalui pengadilan apabila tidak ada kesepakatan antara pihak pengguna layanan pos yang merasa dirugikan atas kehilangan dan/ atau kerusakan barang tersebut.

Adapun Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616, tentang jaminan ganti rugi surat dan paket dalam negeri bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Seharusnya keputusan direksi PT. Pos yang dibuat memperhatikan peraturan perundang-undangan: Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor

12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan; dan, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

**a. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos**

Pasal 28 UU Pos, menyatakan:<sup>151</sup>

Penggunaan layanan pos berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi:

- (1) Kehilangan kiriman;
- (2) Kerusakan isi paket;
- (3) Keterlambatan kiriman; atau
- (4) Ketidaksihonestan antara barang yang di kirim dan yang diterima.

Pasal 31, menyatakan:<sup>152</sup>

- (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) Tanggal 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>151</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

<sup>152</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Berdasarkan Pasal 31 UU Pos, terdapat kelemahan yaitu belum diatur dengan jelas apakah bentuk ganti rugi yang akan diberikan oleh Penyelenggara Pos karena di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa pemberian ganti rugi hanya berdasarkan kesepakatan bersama. PT.Pos Kabupaten Magelang telah memiliki peraturan khusus mengenai pemberian ganti rugi terhadap pengguna jasa pos yakni Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri. Sesuai dengan Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri Pasal 3 ayat (3) bahwa jaminan ganti rugi yang diberlakukan ialah untuk jenis layanan Pos Express, Pos Kilat Khusus, Pos Kilat, dan Paket Biasa.<sup>153</sup>

Surat dan paket yang dijamin oleh perusahaan harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, menyatakan:

- (1) Isi kiriman sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan;
- (2) Membayar ongkos kirim dan/atau Bea Jaminan Ganti Rugi; dan,
- (3) Berkaitan dengan kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang milik pengguna jasa PT. Pos makadi sini PT. Pos dapat bertanggung jawab dengan jaminan ganti rugi atas hilang atau rusaknya barang yang dikirimkan melalui PT. Pos apabila pengguna jasa dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya dan telah dilakukan pengecekan terlebih dahulu.

Menurut penulis ketentuan dalam Pasal 4 Keputusan Direksi PT. PosIndonesia (PERSERO) Nomor:KD.128/DITRAKET/0616 tentang Jaminan

---

<sup>153</sup> Wawancara dengan , Manajer PT. Pos Indonesia (persero) di Kabupaten Magelang, 01 November 2018.

Ganti Rugi Surat dan Paket Dalam Negeri, mengenai Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi telah sesuai dengan Pasal 28 UU Pos.

Bahwa jelas bila melihat dari Pasal 28 dan 31 UU Pos, PT. Pos berkewajiban mengganti kerugian apabila ada barang/paket yang hilang atau ada kerusakan yang disebabkan oleh PT.Pos. Hal tersebut telah sesuai dengan Keputusan direksi PT. Pos. Namun bila dikaji lebih dalam mengenai ganti kerugian tersebut dapat dilihat dalam PP. No. 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU. Pos.

PP No. 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dalam Pasal 10, menyebutkan:<sup>154</sup>

- (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.
- (2) 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 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

---

<sup>154</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

Penyelenggara Pos paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman, kecuali Kiriman yang diasuransikan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Standar Pelayanan untuk Layanan Pos Universal dan Standar Pelayanan untuk Layanan Pos komersial diatur dengan Peraturan Menteri.

Pasal 10 ayat (2) huruf i dalam peraturan ini jelas menyebutkan bahwa “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”. Berbeda hal dengan Keputusan Direksi yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos mengenai ganti kerugian.

Nilai ganti kerugian tersebut berdasarkan Pasal 9 Keputusan Direksi PT.

Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616:

1. Ganti rugi standar perusahaan terhadap surat dan paket yang tidak membayar bea jaminan ganti rugi dapat diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = 1 x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = 1 x biaya pengiriman; dan,
  - c. Terlambat = 0,5 x biaya pengiriman.
2. Ganti rugi dengan nilai jaminan ganti rugi terhadap surat dan paket diberikan ganti rugi sebagai berikut:
  - a. Hilang = nilai jaminan ganti rugi ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman;
  - b. Rusak = maksimal 50% (lima puluh perseratus) x (nilai jaminan ganti rugi) ditambah 1 (satu) x biaya pengiriman; dan
  - c. Terlambat = 1 (satu) x biaya pengiriman.

Keputusan yang telah dikeluarkan direksi PT. Pos dalam Pasal 9 tersebut telah bertentangan bila diperhatikan dari besaran nilai ganti kerugiannya. Dalam PP menyebutkan nilai besaran ganti kerugian paling tinggi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman sedangkan dalam keputusan direksi hanya 1 (satu) kali. Nilai tersebut telah bertentangan dan tidak adanya rasa keadilan atas barang/paket yang rusak/hilang atas kesalahan yang di buat oleh PT. Pos.

**b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;**

Keputusan yang telah dikeluarkan oleh PT. Pos bila di lihat dari UUPK telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dalam Pasal 12 dan Pasal 19 UUPK:

Pasal 12 UUPK, menyatakan:<sup>155</sup>

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 19 UUPK, menyatakan:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana dalam Pasal 1238 KUHPerdara menyatakan, si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan.<sup>156</sup> Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan, ganti rugi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitor setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang

---

<sup>155</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>156</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

harus diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.<sup>157</sup> Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.<sup>158</sup> Kerugian dalam pasal ini ialah kerugian yang timbul karena debitor melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan). Kerugian tersebut wajib diganti oleh debitor terhitung sejak ia dinyatakan lalai.

Perlindungan serta tanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen dari pelaku usaha masih jauh dari harapan. Konsumen wajib dilindungi dari perilaku pelaku usaha yang tidak beritikad baik serta mendapatkan ganti kerugian yang selayaknya atas tanggung jawab pelaku usaha terhadap suatu produk/jasa yang mereka tawarkan. Sebagaimana maksud dan tujuan pembentukan UUPK untuk memberikan kepastian, keamanan dan bertanggung jawabnya pelaku usaha atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Tidak sebandingnya ganti kerugian tersebut, didasari oleh ketidaktahuan/kurangnya pengetahuan konsumen atas perlindungan konsumen serta kesadaran dari para pelaku usaha yang bersifat tanggung jawab atas produk/jasa yang mereka tawarkan kepada para konsumen.

---

<sup>157</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>158</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

**c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;**

PT. Pos dalam membuat suatu peraturan hendaknya melihat peraturan-peraturan yang telah ada dan telah berlaku dimasyarakat serta memperhatikan kedudukan suatu peraturan yang dibuatnya dengan peraturan perundang-undangan yang di atasnya.

Dalam ilmu hukum, bahwa acapkali hukum yang telah dikodifikasikan dalam suatu Undang-Undang yang kemudian berlaku sebagai hukum positif terdapat konflik norma (*conflic to fnorms*). Asas hukum yang paling populer dalam menyelesaikan konflik norma hukum ialah:<sup>159</sup>

- a. *Lex superiorderogate legi inferiori*, peraturan perundang-undangan bertingkat lebih tinggi mengesampingkan peraturan perundang-undangan tingkat lebih rendah, kecuali apabila substansi Peraturan Perundang-Undangan lebih tinggi mengatur hal-hal yang oleh Undang-Undang ditetapkan menjadi wewenang peraturan perundang-undangan tingkat lebih rendah.
- b. *Lex specialis derogat legi generalis*, asas ini mengandung makna bahwa aturan hukum yang khusus akan mengesampingkan aturan hukum yang umum.
- c. *Lex posterior derogat legi priori*, aturan hukum yang lebih baru mengesampingkan atau meniadakan aturan hukum yang lama.

Dalam kepustakaan ilmu hukum, terdapat beberapa asas hukum yang bersifat spesifik, sebagai berikut:

- a. Asas *the binding force of precedent*, yaitu putusan hakim sebelumnya mengikat hakim-hakim lain dalam perkara yang sama.
- b. Asas *nullum delictum nulla poena sine praevia lege poenae* atau asas legalitas, yaitu tidak ada perbuatan yang dapat dihukum kecuali sebelumnya ada Undang-undang yang mengaturnya.
- c. Asas *restitutio in integrum*, yaitu ketertiban dalam masyarakat haruslah dipulihkan pada keadaan semula, apabila terjadi konflik.
- d. Asas *cogitationis poenam nemopatitur*, yaitu tidak seorang pun dapat dihukum karena apa yang dipikirkan dalam batinnya.<sup>160</sup>

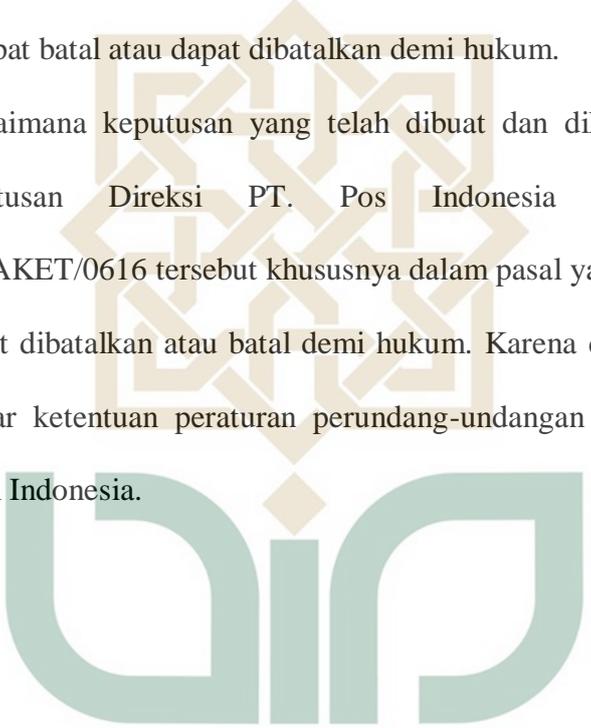
---

<sup>159</sup>Asikin, Zainal, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 101-102

<sup>160</sup>*Ibid.*, hlm. 111.

Bila melihat asas-asas tersebut bahwa jelas setiap pembuatan suatu peraturan, keputusan, dan perjanjian harus melihat asas-asas tersebut. Jika suatu peraturan, keputusan, dan perjanjian yang dibuat tidak memperhatikan hal tersebut maka jelas telah melanggar hukum yang berlaku di Indonesia. Bila dibuat tanpa memperhatikan hal tersebut maka suatu peraturan, keputusan, dan perjanjian yang dibuat dapat batal atau dapat dibatalkan demi hukum.

Sebagaimana keputusan yang telah dibuat dan dikeluarkan oleh PT. Pos dalam Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.128/DITRAKET/0616 tersebut khususnya dalam pasal yang mengatur tentang ganti rugi dapat dibatalkan atau batal demi hukum. Karena dalam pembuatannya telah melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan undang-undang yang berlaku di Indonesia.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA