PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI PERWAKILAN PT. ANTAREJA PRIMA ANTARAN *DOMESTIC EXPRESS* (RPX) CABANG PEKANBARU

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

HENDRA SYASTRA
01140178

Program Kekhususan : Hukum Perdata Ekonomi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS ANDALAS
UPT PERPUSTAKAAN

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2006

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI PERWAKILAN PT. ANTAREJA PRIMA ANTARAN *DOMESTIC EXPRESS* (RPX) CABANG PEKANBARU

(Hendra Syastra, 011 40 178, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 2006)

ABSTRAK

Kemajuan telekomunikasi dan informasi telah memperluas arus transaksi barang dan jasa yang berimplikasi pada kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana pelaku usaha berlindung di balik perjanjian standar yang mereka tawarkan pada konsumen. Oleh karena itu konsumen akan dihadapkan pada dua pilihan yaitu menyetujui atau menolak (*take it or leave it*) perjanjian tersebut. Untuk itu perlu adanya perlindungan atau jaminan hukum yang lebih tegas atau pasti terhadap konsumen. Yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa pengiriman barang dan kendala dalam perlindungan hukum tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis artinya pendekatan masalah dengan melihat atau mempelajari norma hukum yang berlaku dan menghubungkan dengan fakta yang ada dalam masyarakat. Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer di dapat melalui teknik wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian data tersebut dianalisa secara kualitatif yaitu menguraikan data yang bukan berupa angka-angka.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka PT. RPX *Domestik Expres* dalam menyelenggarakan jasanya sebagai perusahaan pengiriman barang secara cepat (*exspres*) juga menerapkan perjanjian standar. Dalam perjanjian pengiriman barang perusahaan ini telah memperhatikan kepentingan konsumen baik secaa fisik, sosial, ekonomi dan hukum. Perlindungan yang diberikan tersebut berdasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi No. 108/ DIRJEN/ 1994 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pengusahaan Jasa Titipan dan Keputusan Menter Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM. 38/ PT. 102/ MPPT – 94 tentang pengusahaan Jasa Titipan yaitu bahwa pihak perusahaan memberi perlindungan dalam bentuk memberikan ganti rugi kepada pengirim atas keterlambatan, hilang atau rusaknya sebagian atau seluruh isi kiriman sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih. Dan untuk barang kiriman yang nilainya lebih dari 10 kali biaya kiriman maka akan diasuransikan serta diberi hak untuk mengajukan tuntutan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa PT. RPX *Domestik Exspres* sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat pengalihan tanggung jawab perusahaan atau kerugian yang dialami konsumen, serta pihak perusahaan tidak mencantumkan secara tertulis tentang semua hak yang akan didapat konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) disebutkan bahwa "Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa baik produksi dalam negeri maupun luar negeri".

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebarnya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai keinginan dan kemampuan konsumen.

Salah satu bentuk kebutuhan manusia adalah di bidang pengiriman barang yang pada saat ini telah dikenal dengan adanya berbagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik antar daerah di dalam negeri maupun tujuan lain ke antar negara. Dengan keberadaan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang ini maka pengiriman barang ke tempat-tempat tujuan yang diinginkan oleh konsumen menjadi lebih mudah karena konsumen tidak perlu langsung mengantar barang tersebut tetapi dengan menggunakan perusahan

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

jasa pengiriman barang dan cukup dengan hanya membayar sejumlah uang sebagai biaya pengiriman barang maka perusahaan tersebut yang akan mengirimkan barang tersebut ke tempat tujuan yang diinginkan konsumen dengan memberikan jaminan keamanan terhadap barang tersebut.

Dengan menggunakan jasa perusahaan pengiriman barang maka antara konsumen yaitu pengguna jasa dengan pelaku usaha yaitu perusahaan tersebut maka antara keduanya terikat dengan perjanjian yaitu pada saat konsumen membayar biaya yang telah ditentukan dan menerima bukti pembayaran dari pelaku usaha.

Perjanjian sebagaimana dimaksudkan di atas, pada dasarnya merupakan perbuatan hukum dan perbuatan hukum tersebut dalam lalu lintas hukum, khususnya hukum keperdataan melahirkan akibat hukum yang dikehendaki oleh para pihak yang telah menyepakatinya. Masing-masing pihak terikat untuk memenuhi hal-hal yang telah dikehendakinya tersebut melahirkan hak dan kewajiban atau telah lahir hubungan hukum. Secara yuridis perjanjian tersebut pengertiannya telah ditentukan secara tegas dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menegaskan, bahwa perjanjian adalah: "Sesuatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya".

Melihat pengertian perjanjian yang telah merumuskan ketentuan di atas, terlihat bahwa perjanjian di atas merupakan perbuatan yang disengaja untuk dilakukan, namun jika dikaji lebih jauh, para ahli merasakan rumusan yang telah ditegaskan ketentuan undang-undang tersebut masih kurang lengkap. Perjanjian merupakan perbuatan hukum dalam arti tidak cukup dengan kata perbuatan saja,

hal ini disesuaikan dengan penegasan Abdul Kadir Muhammad, bahwa rumusan tersebut kurang lengkap, karena: "Seolah-olah perjanjian tersebut bersifat sepihak saja, padahal perjanjian pada dasarnya bersifat dua pihak, hal ini dilihat dari rumusan "...satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih lainnya "[1].

Perkataan "mengikatkan" disini sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, bukan dari kedua belah pihak. Perumusan itu seharusnya "....saling mengikatkan dirinya ...." sehingga dengan begitu terdapat konsensus antara pihak-pihak. Jadi, perjanjian baru akan terjadi apabila sudah ada kesepakatan antara kedua belah pihak. Perkataan "perbuatan" dalam perumusan Pasal 1313 KUHPerdata mengandung pengertian menyangkut juga tindakan atau perbuatan tanpa konsensus dan termasuk juga disini perbuatan melawan hukum. Penggunaan kata yang lebih tepat adalah dengan memakai kata persetujuan, pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 KUHPerdata terlalu luas, hal ini disebabkan karena pengertian yang dirumuskan dalam Pasal 1313 KUHPerdata tersebut mencakup juga pengertian perjanjian dalam lapangan hukum keluarga, sedangkan yang dimaksud adalah hubungan hukum yang terjadi antara debitur dan kreditur yang terletak dalam lapangan hukum harta kekayaan. Demikian juga selanjutnya, bahwa keberadaan perjanjian dimaksudkan juga tanpa menyebutkan tujuannya yang menyimpulkan akibat bagi para pihak, sehingga menimbulkan pengertian yang terlalu luas. Maka seharusnya rumusan perjanjian tersebut adalah "perjanjian

---

[1] Abdul Kadir Muhammad, (1992). *Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti, Bandung. Hal 77 (selanjutnya disebut AK. Muhammad)

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

adalah sesuatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan yang menimbulkan akibat hukum bagi para pihak ".[2]

Selanjutnya, dari pengertian perjanjian yang merupakan perbuatan hukum sebagaimana dimaksudkan di atas, Rutten juga mengemukakan bahwa ; "perjanjian atau *overeenkomst* tersebut adalah :

> "Perbuatan hukum yang terjadi dengan mengindahkan syarat-syarat yang mungkin ditentukan oleh undang-undang, karena peryataan kehendak yang sesuai saling bergantung dari dua orang yang berdiri sendiri atau lebih tertuju kepada terjadinya akibat hukum bagi satu pihak yang lain atau bagi dan atas beban kedua (semua) pihak secara timbul balik. [3]

Perjanjian itu sebagaimana dimaksudkan di atas, dapat dikatakan sebagai perbuatan hukum yang melahirkan perbuatan hukum dengan wujud adanya hak dan kewajiban para pihak untuk memenuhinya, dalam arti keduanya sama-sama terikat dalam suatu perikatan atau hubungan hukum tersebut. Berkaitan dengan perjanjian itu, dalam kitab undang-undang hukum perdata pengaturan perjanjian yang terdapat dalam Buku *III* menganut sistim terbuka (*contractsvrijheid*). Artinya orang bebas mengadakan perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa saja dan bebas, menentukan isi, syarat dan luasnya perjanjian, kebebasan dimaksud asal tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan[4]. Sistim terbuka mengandung asas-asas kebebasan berkonrak dalam KUHPerdata diatas ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi; "semua perjanjian yang dibuat secara syah, berlaku sebagai undang-

---

[2] AK. Muhammad. *Ibid.* Hal 77

[3] Moch. Khidir Ali, (1993). *Pengertian-pengertian Elementar Hukum Perjanjian Perdata.* Mandar Maju, Bandung. Hal. 53

[4] AK. Muhammad. *Op.Cit.* Hal. 73 dan 74

undang bagi mereka yang membuatnya". Sebaliknya kebebasan dimaksudkan tetap mengindahkan ketentuan yang berlaku sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1337 KUHPerdata; "bahwa sesuatu sebab terlarang, apabila dilarang untuk undang-undang atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum". Demikian juga halnya dalam pengiriman barang, sepanjang perjanjian pengiriman barang tidak berlawanan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, maka perjanjian itu diperbolehkan.

Asas kebebasan berkontrak sebagaimana diuraikan di atas mengalami berbagai penafsiran dan hal ini sangat berdampak pada perkembangan perjanjian dalam prakteknya diantaranya seperti dalam pengiriman barang. Antara pelaku usaha dan konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi serta akibat hukum apabila salah satu pihak tidak memenuhi hak dan kewajibannya tersebut.

Pada saat ini terdapat berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dan jasa baik seperti TIKI (Titipan Kilat) maupun berbagai perusahaan asing seperti PT.RPX *Domestic Expres* yang biasa dikenal dengan FEDEX (*Federal Exprees*) dan lain-lain. Perusahaan-perusahaan tersebut di atas tentu memiliki perbedaaan dalam menjalankan usahanya, sehingga konsumen yang akan menggunakan jasa secara bebas memilih dan menentukan perusahaan mana yang akan digunakan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang adalah PT. RPX *Domestic Express* yang biasa dikenal *Federal Exprees(FEDEX)* yang berkantor pusat di Amerika Serikat dan telah membuka perwakilan di

berbagai Negara di dunia salah satunya adalah Indonesia. Bahkan di Indonesia sendiri, kantor perwakilannya selain di Jakarta dan Surabaya, juga telah ada di Kota Pekanbaru. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang, perusahaan ini termasuk salah satu perusahaan besar. Hal ini terbukti dengan adanya perwakilan di seluruh negara di dunia.

Bertitik tolak dari hal tersebut diatas, menimbulkan minat dan menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG MELALUI PERWAKILAN PT. ANTAREJA PRIMA ANTARAN *DOMESTIC EXPRESS* (RPX) CABANG PEKANBARU".**

B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan hal-hal diatas penulis mengangkatnya kedalam ruang lingkup kegiatan yang lebih rinci yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengiriman barang melalui PT. RPX *Domestic Express* cabang Pekanbaru dan pelaksanaannya.
2. Upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan jika terjadi perselisihan dalam perjanjian pengiriman barang.
3. Kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dan cara mengatasinya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian dan melihat kenyataan di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa pengiriman barang pada PT. RPX *Domestic Express* Cabang Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak PT. RPX *Domestic Express* terhadap konsumen yaitu dalam perlindungan kepentingan fisik, sosial ekonomi dan hukum. Adapun yang menjadi bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. RPX *Domestic Express* Cabang Pekanbaru yaitu :
   a. Pihak perusahaan RPX hanya memberikan ganti rugi yang dialami oleh pihak pengirim yang disebabkan oleh karena barang kiriman milik pengirim mengalami keterlambatan, kehilangan, kerusakan sesuai dengan jenis pelayanan yang dipakai oleh pengirim yang telah tercantum dalam
   b. Untuk barang kiriman yang nilainya lebih dari 10 kali biaya pengiriman maka diasuransikan dalam hal ini yaitu bekerja sama dengan PT. Takyomarine.
   c. Konsumen diberi jaminan untuk melakukan penuntutan ke pengadilan terhadap perusahaan jika terjadi kerusakan, kehilangan dan keterlambatan

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ANDALAS

barang kiriman, jika dengan cara musyawarah tidak ditemui penyelesaian masalah.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa maka dapat ditempuh jalur pengadilan dan jalur di luar pengadilan. Jalur pengadilan yaitu, salah satu pihak mengajukan tuntutan di pengadilan yang berwenang, supaya perkara (perselisihan tersebut) dapat diperiksa dan diputus oleh pengadilan. Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan dilakukan dengan jalan musyawarah yaitu para pihak bernegoisasi untuk menyelesaikan sengketa.
3. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang diantaranya konsumen tidak memberikan keterangan yang sebenarnya mengenai isi kiriman, alamat tujuan yang tidak jelas, lokasi alamat penerima yang sulit dijangkau, dan pengepakan yang tidak baik. Dan berdasarkan hasil penelitian penulis terlihat kalau konsumen kurang hati-hati dalam memperhatikan perjanjian standar yang ditawarkan oleh pelaku usaha hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pihak diri konsumen itu sendiri akan hak apa yang mereka dapatkan.

B. Saran

Melihat kondisi sekarang ini banyaknya konsumen yang membutuhkan sarana pengiriman barang secara cepat maka penulis menyampaikan saran diantaranya :

1. Agar ditingkatkan pemberdayaan konsumen sehingga konsumen mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi akan keberadaan mereka serta hak-haknya yang

1. Agar ditingkatkan pemberdayaan konsumen sehingga konsumen mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi akan keberadaan mereka serta hak-haknya yang telah mendapat jaminan atau perlindungan. Dan juga melakukan sosialisasi terhadap hak-hak atau perlindungan yang diberikan pada konsumen sehingga konsumen mengetahui dengan jelas apa hak mereka.
2. Agar pihak perusahaan dalam hal ini PT. RPX *Domestic Express* membuat atau mencantumkan syarat-syarat pengiriman barang atau perjanjian standar yang terdapat dibelakang *Consigment Notenya* dibuat secara terpisah sehingga lebih mudah terlihat oleh konsumen. Dan pencantuman syarat-syarat serta hak yang diterima konsumen dibuat secara jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh semua pihak.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Abdulkadir Muhammad, 1982. *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ahmad Ichsan, 1993, *Hukum Dagang Lembaga Perserikatan , Surat Berharga, Aturan Angkutan*, PT. Pradya Paramita, Jakarta.

Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

Bambang Sunggono, 2003. *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers Jakarta.

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Djumiadhi, 1995, *Hukum Bangunan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kansil, dan Christine, 2002, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

R. Subekti,1980. *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta.

_____, 1985. *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

_____, 1989, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

R. Tjitrosudibio, 1995, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta.