

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN  
PEMAKAI JASA PENGIRIMAN BARANG PADA  
PT. APM CARGO PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

*Disusun Oleh :*

**INDRIANY**

**03 140 109**

**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi (PK II)**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2007**



**No.Reg. 2426/PK II/08/07**

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMAKAI JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT. APM CARGO PADANG

(Nama : Indriany; No. BP : 03140109; Fakultas Hukum Universitas Andalas;  
Jumlah Hal : 57; Tahun 2007)

### ABSTRAK

Kemajuan telekomunikasi telah memperluas arus transaksi barang dan jasa yang berdampak pada kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Untuk itu perlu adanya perlindungan atau jaminan hukum yang lebih tegas 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 menghubungkannya dengan fakta yang ada dalam masyarakat. Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui teknik wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian data tersebut dianalisis secara *kualitatif* yaitu menguraikan data yang hukan berupa angka-angka, tetapi dengan menguraikannya dalam bentuk kalimat-kalimat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa PT. APM Cargo dalam menyelenggarakan jasanya sebagai perusahaan pengiriman barang secara cepat dan juga menerapkan perjanjian standar. Dalam perjanjian pengiriman barang perusahaan ini telah memperhatikan kepentingan konsumen baik secara fisik dan hukum. Pihak perusahaan memberikan perlindungan dalam bentuk memberikan ganti rugi pada pengirim atas hilang atau berkurangnya isi kiriman yaitu sebesar 10 kali dari biaya pengiriman, mengembalikan ongkos kirim untuk jenis ONS (*One Night Service*). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa PT. APM Cargo sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat pengalihan tanggung jawab perusahaan atas 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

Pada era globalisasi sekarang ini, hubungan antara satu daerah dengan daerah lain tidak begitu sulit lagi dicapai, karena saat ini sarana transportasi atau sarana pengangkutan barang sangat dibutuhkan masyarakat untuk mencapai tujuannya secara aman dan cepat. Hal ini dapat berupa angkutan darat, udara maupun laut. Selain itu dengan adanya perkembangan struktur masyarakat yang semakin kompleks dan perkembangan dunia usaha semakin maju maka dapat dikatakan bahwa dunia pengangkutan semakin berperan dan mempunyai arti penting dalam kehidupan manusia sebagai sarana jasa angkutan baik barang maupun orang. Dengan demikian bermunculan perusahaan yang bergerak dan menyediakan jasa pengiriman barang.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pemberian jasa pengiriman barang di kota Padang adalah PT. APM Cargo Padang. Dalam pemberian jasa PT. APM Cargo terlebih dahulu melakukan perjanjian dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang baik seluruh atau sebagian ke tempat tujuan dengan selamat, dan pengirim atau konsumen mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang sebagai upah pengangkutan.

Perjanjian yang dilakukan oleh PT. APM Cargo Padang dengan konsumen dikenal dengan istilah perjanjian pengangkutan barang dalam bentuk perjanjian standar. Menurut Mariam Daruz Badruzaman perjanjian standar adalah perjanjian

yang didalamnya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.' Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang mana isinya telah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha sebelum disepakati dan nanti pihak konsumen berhak untuk menerima atau menolak. Sedangkan menurut Subekti perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain sedangkan pihak lain menyanggupi untuk membayar ongkosnya.<sup>2</sup>

Jika melihat posisi konsumen yang selalu lebih lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, maka sudah seharusnya posisi tersebut dilindungi oleh hukum. Hukum sendiri mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk mengawasi dan memberikan sosialisasi serta melakukan pembinaan dan pendidikan kepada konsumen terhadap perjanjian yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Usaha nyata yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini salah satunya adalah dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mulai berlaku pada tanggal 1 April 2000. Diberlakukannya UUPK ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha.<sup>3</sup> UUPK mengatur beberapa hal penting, diantaranya adalah hak dan kewajiban konsumen, penyelesaian sengketa konsumen apabila terjadi sengketa serta saksinya.

---

<sup>1</sup> M. Daruz Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Penerbit Alumni Bandung, hlm 47.

<sup>2</sup> R. Subekti, 1979, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 69.

<sup>3</sup> Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 2.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa pengiriman barang pada PT. APM Cargo Padang yaitu :
  - a. Jaminan atau perlindungan secara fisik yaitu memberikan ganti rugi kepada pengirim yang mengalami kehilangan dan kekurangan atas barang kirimannya dan juga pengembalian ongkos kirim jika barang kiriman mengalami keterlambatan untuk jenis pelayanan ONS (*One Night Service*).
  - b. Perlindungan dari segi hukum yaitu konsumen diberikan jaminan untuk melakukan penuntutan ke pengadilan terhadap perusahaan jika terjadi kekurangan, kehilangan barang kiriman, jika dengan cara musyawarah tidak ditemui penyelesaian masalah.
2. Pelaksanaan tanggung jawab PT. APM Cargo Padang dalam hal terjadinya kerugian yaitu pemberian ganti rugi karena adanya wanprestasi, di mana pemberian ganti rugi ini hanya berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang telah ada pada Surat Tanda Terima Titipan Barang saja.
3. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha di dalam melaksanakan kewajibannya kebanyakan berasal dari konsumen itu sendiri diantaranya konsumen memberikan 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

MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Kadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.
- Az. Nasution, 1999, *Konsumen dan Hukum*, PT. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- , 2000, *Seri Hukum Bisnis : Perseroan Terbatas*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- M. Daruz Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- R. Djatmiko. D, 1996, *Pengetahuan Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, PT. Angkasa, Bandung.
- R. Setiawan, 1994, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Bina Cipta, Bandung.
- R. Subekti, 1979, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- , *Hukum dan Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.
- Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

### B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Kitab undang-undang Hukum Dagang.
- Undang-Undang, 1999. *Perlindungan Konsumen*. Nomor 8 Tahun 1999.
- Undang-Undang, 1995. *Perseroan Terbatas*. Nomor 1 Tahun 1995.