

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang ini, masyarakat sudah terbiasa berbelanja secara *online* dikarenakan wabah pandemi Covid-19. Hal ini juga mempengaruhi para konsumen lebih nyaman berbelanja secara *online* dikarenakan menghemat waktu para konsumen untuk melakukan aktivitas lain diluar berbelanja karena para konsumen hanya perlu mengakses aplikasi belanja *online* dimana pun dan kapan pun. Dengan begitu konsumen hanya tinggal menunggu barang belanjaan sampai di alamat.

Untuk itu, jasa pengiriman sudah menjadi kebutuhan, baik bagi para pelaku usaha *online* dalam mengirim barang untuk sampai ke tujuan alamat para konsumen maupun bagi masyarakat yang ingin mengirim barang ke tujuan dengan jarak tempuh yang jauh. Hadirnya jasa pengiriman barang ini sangat mempermudah proses jual beli karena mampu mengefesiensikan waktu serta biaya. Pengiriman barang oleh pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan.

Secara umum defenisi pengangkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke temppat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas.

H.M.N.Purwosutipjo mendefinisikan bahwa pengangkutan merupakan perjanjian secara timbal-balik yang dilakukan oleh pengangkut dan pengirim dimana pengangkut berkewajiban untuk melakukan kegiatan pengangkutan dari tempat pengirim sampai tiba ditujuan yang dikehendaki dengan utuh sesuai perjanjian pihak pengirim wajib untuk membayarkan sejumlah uang yang telah ditentukan sebagai biaya angkutan.¹

Kegiatan barang yang dilaksanakan oleh jasa ekspedisi harus dapat menjamin keamanan dari barang kiriman milik pengguna jasa agar tiba ditujuan dalam kondisi utuh atau sama seperti saat barang tersebut dikirimkan. Sebagai pengguna jasa ekspedisi, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya.

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan jasa konsumen dalam kehidupan.²

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh indonesia adalah JNE. JNE merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh Indonesia. JNE juga memiliki layanan pengiriman dengan tujuan keluar negeri. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada JNE sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun, dari

¹ Sagita, Putu Ari, and I. Nyoman Wita. "KEABSAHAN JASA PENGANGKUTAN OJEK ONLINE DI INDONESIA." *Kertha Semaya*: Vol.7, no.11, 2019, h. 14

²AZ.Nasution, *Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2011, h. 64-65

kemudahan pengiriman barang yang dilakukan oleh penyedia jasa ekspedisi, tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Salah satu peristiwa kerugian yang dialami konsumen adalah kerap terjadinya barang kiriman yang sampai ditujuan dengan kondisi yang rusak atau diterima dengan kondisi tidak utuh maupun barang yang hilang dan tidak sampai ke tujuan. Mengacu pada Pasal 7 huruf E Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab atas kejadian rusak atau hilangnya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanakan. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan.

Hal ini juga tercantum didalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”. Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen. Sebagaimana yang diketahui bahwa dengan adanya Globalisasi dan perkembangan-perkembangan perekonomian *modern* ini

telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi barang atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah selama 20 tahun diperjuangkan. RUU ini sendiri baru disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999. Dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

- a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- c. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota

Perlindungan hukum yang diterapkan di Indonesia kurang memperhatikan kepentingan korban yang sangat membutuhkan

perlindungan hukum. Bisa dilihat dari banyaknya kasus saat ini yang terjadi di dalam masyarakat mengenai perlindungan hukum terhadap korban sangat lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan dari konsumen adalah tingkat kesadaran dari konsumen akan hak-haknya sebagai konsumen. Hal inilah yang sering dijadikan oleh produsen atau pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan sepihak. Oleh karena itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan agar menjadi landasan hukum yang kuat bagi masyarakat agar dapat melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen Indonesia mempunyai harapan yang lebih baik, karena undang-undang tersebut menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat produsen lebih bertanggung jawab. Namun disisi lain, dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha didalam menjalankan usahanya melakukan suatu pelanggaran-pelanggaran yang berdampak buruk bagi konsumen, karena masih banyak pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab melakukan suatu pelanggaran hukum dengan mencari kelemahan-kelemahan hukum yang ada.

Meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan masyarakat untuk memiliki keinginan dalam menjalankan usaha sangat kuat, terutama secara *online*. Kemajuan teknologi sekarang ini menjadi pengaruh besar di kalangan masyarakat untuk membuka usaha secara *online*, dimana dalam melakukan usaha *online* menjadi sangat lebih mudah dengan dibekali akses internet yang cepat sehingga dalam menjalankan usaha lebih mudah dan bisa dimana saja.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Mengalami Kerugian Diakibatkan oleh Penyedia Jasa Ekspedisi Agen JNED’Jamin Ginting”**

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaturan hukum ganti kerugian yang dialami konsumen terhadap penyedia jasa ekspedisi ?
2. Bagaimana upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan dalam menuntut ganti rugi kepada pihak jasa ekspedisi Agen JNE D’Jamin Ginting ?
3. Bagaimana penyelesaian yang diberikan oleh pihak jasa ekspedisi Agen JNE D’Jamin Ginting kepada konsumen yang mengalami kerugian ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum ganti kerugian yang dialami konsumen terhadap penyedia jasa ekspedisi.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan dalam menuntut ganti rugi kepada pihak ekspedisi Agen JNE D'Jamin Ginting.
3. Bagaimana penyelesaian yang diberikan oleh Agen JNE D'Jamin Ginting kepada konsumen yang mengalami kerugian.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dan informasi bagi penulis atau peneliti lain yang sejenis sehingga berguna bagi pengembangan khasanah ilmu pengetahuan hukum khususnya hukum keperdataan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur atau pengetahuan hukum khususnya tentang Perlindungan Konsumen yang Mengalami Kerugian Diakibatkan Oleh Penyedia Jasa Ekspedisi Agen JNED'Jamin Ginting.

2. Manfaat Praktis

- a. bagi penelliti diharapkan dapat mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir ilmiah sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.
- b. Pada penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada masyarakat yang membutuhkan pengetahuan terkait penggunaan Jasa Pelayanan Ekspedisi Agen JNED'Jamin Gintin, agar menjalankan fungsinya dengan baik serta menjadi pemebelajaran bagi pengguna Jasa Ekspedisi mengenai ancamankeamanan dibalik kemudahannya dalam mendapatkan barang dengan menggunakan jasa ekspedisi.

E. Defenisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep yang menggambarkan hubungan antara defisini/konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dan teori yang menyalurkan penjabaran lebih lanjut dengan cara menyusun definisi operasionalnya misalnya dari peraturan perundang-undangan. Tujuan definisi untuk mempersempit cakupan makna variabel sehingga data yang diambil lebih terfokus.

Adapun defisini operasional dalam penulisan skripsi ini adalah

1. Perlindungan Hukum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu unsur tindakan melindungi unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Kerugian adalah meningkatnya biaya kesempatan atau hilangnya kesempatan untuk memperoleh keuntungan ekonomi karena kerusakan aset milik pemerintah, masyarakat, keluarga, dan badan usaha sebagai akibat tidak langsung dari suatu bencana.
4. Jasa Ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman paket barang dimana setiap pelanggan diharuskan membayar ongkos kirim sesuai dengan daerah tujuan. Pengiriman dilakukan baik melalui jalur darat, laut dan udara ke seluruh daerah di Indonesia atau keluar Indonesia

5. Agen JNE adalah suatu perusahaan yang salah satu kegiatannya adalah memberikan jasa pengantaran/pengiriman dokumen dan/atau barang,

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara sederhana, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan atau diserobot oleh orang lain. Perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum juga dapat dimaknai sebagai berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Soejono Soekanto bahwa, “Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat di wujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum”.³ Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai gambaran dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian dan kedamaian.

Dalam pandangan J. C. T. Simorangkir, hukum dimaknai sebagai seperangkat peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah

³ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, h. 13

laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.

Secara kebahasaan “perlindungan” memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur dengan tindakan melindungi; pihak-pihak yang melindungi; cara-cara melindungi. Oleh sebab itu, kata “perlindungan” mengandung makna sebagai suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu dengan pendekatan tertentu pula.

Secara sederhana, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan atau diserobot oleh orang lain. Perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum juga dapat dimaknai sebagai berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan

hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Dalam pandangan Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.

Dalam pandangan Soedjono Dirdjosisworo yang menyatakan bahwa hukum memiliki pengertian beragam dalam masyarakat dan salah satunya yang paling nyata dari pengertian tentang hukum adalah adanya institusi-institusi penegak hukum.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk Perlindungan Hukum menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*).

Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata, yakni adanya institusi-institusi penegak hukum berupa pengadilan, kepolisian, kejaksaan, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*nonlitigasi*) lainnya.⁴

⁴Fitria, Indra, Mara S Utan. "CITA HUKUM." *Kertha Semaya*: Vol.II, no.2, 2014, h.342

3. Prinsip Perlindungan Hukum

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah menitik beratkan kepada harkat dan martabat manusia. Harkat sendiri berarti nilai dari manusia, sedangkan martabat ialah kedudukan manusia tersebut dalam lingkungan kemasyarakatan.

Perlindungan hukum lahir dari sejarah barat, yang mulanya mengarah pada pembatasan kekuasaan dan peletakan terhadap kewajiban.⁵

Soetijpto Raharjo, seorang ahli hukum, berpendapat bahwa prinsip perlindungan hukum adalah untuk melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan suatu kekuasaan tertentu kepadanya guna melindunginya dari ancaman yang akan menyerang kepentingannya tersebut.

4. Sifat dan Tujuan Perlindungan Hukum

Satijpto Raharjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁶ Karena sifat sekaligus tujuan hukum menurutnya adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat, yang harus diwujudkan

⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, h. 38.

⁶ Satijpto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h. 53

dalam bentuk adanya kepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan tindakan bagi yang bersifat preventif dan represif.⁷

Sehingga berdasarkan uraian dan pendapat para pakar di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah perbuatan untuk melindungi setiap orang atas perbuatan yang melanggar hukum, atau melanggar hak orang lain, yang dilakukan oleh pemerintah melalui aparaturnya dengan menggunakan cara-cara tertentu berdasarkan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan hak bagi setiap warga negara, termasuk atas perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa (aparaturnya sendiri).

5. Sumber-sumber Hukum Konsumen

Disamping hukum perlindungan konsumen, hukum konsumen juga ditemukan di dalam berbagai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku sebelumnya, telah diuraikan bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen berlaku setahun sejak disahkannya pada tanggal 20 April 2000, dengan demikian dan ditambah dengan ketentuan Pasal 64 (Ketentuan Peralihan) Undang-undang ini, berarti untuk membela kepentingan konsumen, masih harus dipelajari semua Peraturan perundang-undangan umum yang berlaku.

⁷ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987 h. 2

Tetapi peraturan Perundang-undangan umum yang mengatur memuat juga berbagai kaidah menyangkut hubungan dan masalah Konsumen. Sekalipun Peraturan Perundang-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau Perlindungan Konsumen, setidaknya ia merupakan sumber juga dari Hukum Konsumen dan/atau Hukum Perlindungan Konsumen.⁸ Adapun sumber-sumber Hukum Konsumen diantaranya akan diuraikan berikut ini:

a. Undang-Undang Dasar

Hukum Konsumen, terutama Hukum Perlindungan Konsumen mendapatkan landasan hukumnya dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945), Pembukaan, Alinea ke-4. Umumnya sampai saat ini orang bertumpu pada kata “segenap bangsa” sehingga ia diambil sebagai asas tentang persatuan seluruh bangsa Indonesia (Asas Persatuan Bangsa). Baik ia laki-laki atau perempuan, orang kaya atau orang miskin, orang kota atau orang desa, pribumi atau keturunan dan pengusaha / pelaku usaha atau konsumen. Landasan Hukum lainnya pada ketentuan termuat dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945)

b. Tinjauan Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Dengan Hukum Perdata dimaksudkan Hukum Perdata dalam arti luas, termasuk Hukum Perdata, Hukum Dagang serta kaidah-kaidah

⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta 2011, h. 30-32

keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan Perundang-undangan lainnya. Akan tetapi disamping itu, dalam berbagai Peraturan Perundang-undangan lain, tampaknya termuat pola kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan/atau termasuk dalam bidang hukum perdata.

Antara lain tentang siapa yang dimaksudkan sebagai subjek Hukum dalam suatu hubungan Hukum Konsumen, hak-hak dan kewajiban masing-masing, serta tata cara penyelesaian masalah yang terjadi dalam sengketa antara Konsumen dan penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan bersangkutan.⁹

Jadi, terlihat bahwa kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedai barang/jasa penyelenggara jasa dengan konsumennya masing-masing terlihat dan termuat dalam KUH Perdata (terutama dalam buku kedua, ketiga dan keempat) KUHD (buku kesatu dan kedua), berbagai Peraturan Perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum yang bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.¹⁰

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pengertian Konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam

⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, h. 50-54

¹⁰I Dewa Gede Rudy, *Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Udayana

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat telah mengenal istilah konsumen, dan menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.¹² Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹³ Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.¹⁴ *Business English Dictionary* menyebutkan *consumer* adalah *person or company which buys and uses goods and service*.¹⁵

¹¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2011, h. 8

¹² A.S. Hornby, Gen. Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, Oxford, 1987, h. 183

¹³ Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1995, h. 124.

¹⁴ WIS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1976, h. 521

¹⁵ Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone Institute Limited, London, h. 60.

Black's Law Dictionary mendefinisikan konsumen sebagai berikut: *a person who buys goods or service for personal, family, or house hold use, with no intention or resale; a natural person who use products for personal rather than business purpose.*¹⁶ Sedangkan dalam *Text book on Consumer Law*, konsumen adalah *one who purchases goods or service.* Definisi tersebut menghendaki bahwa konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha dan/ atau pebisnis.¹⁷

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.¹⁸ Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: "Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil."¹⁹

Kendatipun Anderson dan Krump menyatakan kesulitannya untuk merumuskan definisi konsumen,²⁰ namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda

¹⁶ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary Eight Edition*, Minnesota: West Publishing, St. Paul, 2004, h. 335

¹⁷ David Oughton dan John Lowry, *The consumer must be an individual or other protected person who does not act in business capacity*, Blackstone Press Limited, London, 1997, h. 1-2.

¹⁸ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, h. 34.

¹⁹ Mariam Darus Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung, 1981, h. 48.

²⁰ Anderson dan WA. Krump, *Business Law*, SouthWestern Publishing Co., Cincinnati, 1972, h.2

dan/atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goede ren en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*)

2. Hak-hak Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu

1. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *the International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian.

YLKI misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai pancahak konsumen.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

3. Perlindungan Terhadap Konsumen

Perlindungan konsumen juga memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Perlindungan konsumen tersebut dapat dibedakan menjadi dua aspek. yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.²¹

Maka perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan pada produk konsumen. Sesuai dengan pasal 64 UUPK yang berbunyi "Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang- undang ini". dari

²¹Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenamedia Group, Depok, 2018, h.6

penjelasan tersebut bisa diartikan perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.

4. Sejarah Perlindungan Hukum Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak Universal. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat. Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan-gerakan pertengahan abad ke-20. Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, jelas terjadi perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik maupun yang berasal dari luar negeri.

Sejarah Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai terdengar dan populer pada tahun 1970-an, dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973. Setelah YLKI, sejarah juga mencatat berdirinya Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988. Kedua lembaga tersebut merupakan anggota dari *Consumers International* (CI). Selain kedua lembaga tersebut, saat ini juga telah banyak berdiri lembaga-lembaga perlindungan konsumen di Indonesia antara lain, Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung. Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), Lembaga konsumen Surabaya, dan lain-lain.²²

Selain munculnya lembaga-lembaga konsumen di Indonesia perkembangan perlindungan konsumen juga ditandai dengan banyak diselenggarakan studi baik yang bersifat akademis, maupun untuk tujuan mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu perlindungan konsumen.²³

YLKI bersama dengan BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun Rancangan Undang-Undang ini ternyata belum dapat memberi hasil, sebab pemerintah mengkhawatirkan bahwa dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi. Pada awal tahun 1990-an, kembali diusahakan lahirnya Undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen. Salah satu ciri pada masa ini adalah pemerintah dalam hal ini Departemen Perdagangan sudah memiliki kesadaran tentang arti penting adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen.

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2004, h. 53

²³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diatdit Media, Jakarta 2011, h. 26

Pada akhir tahun 1990-an, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan di lembaga keuangan internasional (IMF/*International Monetary Fund*). Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk. Keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan simbol kebangkitan hak-hak sipil masyarakat, sebab hak konsumen pada dasarnya juga adalah hak-hak sipil masyarakat. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari hak asasi manusia, khususnya hak ekonomi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

C. TINJAUAN UMUM TENTANG AGEN JNE

1. Pengertian Jasa Ekspedisi

Jasa ekspedisi adalah perusahaan yang produknya berupa layanan pengiriman barang dalam jumlah kecil. Adapun pengiriman barang ini

dilakukan melalui jalur darat, laut, maupun udara dimana cakupan jangkauan jasa ekspedisi bermacam-macam mulai antardaerah, antarkota, antarpulau, bahkan internasional.

Secara garis besar jasa ekspedisi adalah perusahaan yang bekerja dengan cara pengiriman barang yang dimiliki pengguna jasa ke alamat atau tempat tujuan. Perusahaan akan menarii ongkos yang bervariasi, tergantung dari jarak tempuh dan berat barang. Semakin jauh dan semakin berat barang yang dikirimkan maka tarif ongkosnya akan semakin mahal.

Selain berdasarkan jarak dan berat barang yang dikirim, jasa ekspedisi biasanya juga membedakan besaran ongkos pengiriman berdasarkan kecepatan pengiriman. Semakin cepat barang sampai tujuan maka semakin mahal tarif ongkos kirimnya. Karena itulah perusahaan jasa ekspedisi sserong membedakan produk layanan mereka, misalnya saja seperti layanan ekonomi, reguler dan ekspres²⁴

2. Gambaran Umum Agen JNE

PT. JNE adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta Indonesia. Nama resmi JNE sendiri adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE).

PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto pada tahun 1990. PT Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan

²⁴Pengertian Jasa Ekspedisi tersedia di <https://www.liputan6.com/hot> diakses pada 17 April 2023 pukul 19.53 WIB

usahanya berpusat pada kebapeanan atau impor kirim barang ataundokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Lingkup bisnis yang dijalani oleh PT. JNE adalah pengiriman (*courier*), penyimpanan dan pendistribuan, transportasi dan penjemputan bandara dan pengiriman uang.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa Negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingan di pasara domestik, JNE juga memusatkan dan memperluas jaringan. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik, JNE juga memepluas pelayanannya dan distribusi²⁵.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari TiKi. JNE membeli gedung pada tahun 2002 dan mendirikan *JNE Operations Sorting Center*. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung di Jakarta untuk dijadikan kantor pusat.

²⁵Tinjauan Umum JNE tersedia di <https://www.coursehero.com/> diakses pada 17 April 2023 pukul 21.18 WIB

Untuk memperkuat jaringan penjualan, JNE pada tahun 1995 memperkenalkan sistem drop point atau agen pengiriman yang disebut "Takuhaibin". JNE banyak memanfaatkan keberadaan warung telekomunikasi (Wartel) yang menjamur pada waktu itu untuk membuka Takuhaibin, dan ini yang menjadi cikal bakal Agen JNE yang jumlahnya mencapai lebih dari 8,000 titik di seluruh Indonesia pada 2022. Agen JNE merupakan mitra yang bertugas untuk memudahkan pengiriman barang atau dokumen di berbagai wilayah.

Reputasi JNE mulai mencuat sebagai perusahaan ekspedisi terdepan di Indonesia di paruh kedua tahun 2000-an, seiring dengan tumbuhnya *trend* pemanfaatan internet untuk transaksi perdagangan dan jual beli secara daring di platform seperti Kaskus dan *marketplace Multiply*. Sebaran Agen JNE yang mudah ditemukan di kota-kota besar dan jam operasional dengan layanan 24 jam membuat JNE populer di kalangan pelaku bisnis online.