

Tanggung jawab jasa pengiriman barang atas hilang dan rusaknya barang berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus PT. Hj. Warni Niode Palu)

Randi ¹, Weny Almoravid Dungga ², Dolot Alhasni Bakung ³

Program Studi S1 Ilmu Hukum Jurusan Ilmu Hukum

Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo

penulis : randilataudo@gmail.com, wenyAD@ung.ac.id, dolot.bakung@ung.ac.id

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo,

Gorontalo 96128; Telepon: (0435) 821125

Korespondensi penulis : randilataudo@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine civil liability related to default in article 7 letter f of law No. 8 of 1999 concerning consumer protection at PT. Hj. Warni Niode Palu, as well as to know and understand the process of resolving disputes related to this default through ADR (Alternative Dispute Resolution), namely dispute resolution outside the court. This type of research is a normative-empirical research, namely research conducted by conducting field research, and using a quantitative approach to primary data and secondary data. Primary data includes interviews with the parties concerned, namely PT. Hj. Warni Niode Palu as a provider of transportation services and service users (consumers) and secondary data includes a search of the literature as a support for the main data. Based on the results of the study, the researchers concluded that the responsibility of the Freight Forwarding Services of PT. Hj. Warni Niode is based on Article 7 letter F of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely the provision of compensation for compensation for traded services, has proven to be not optimal, PT. Hj. Warni Niode does not provide compensation in accordance with the amount of losses suffered by PT. Sari Jasa. Therefore, PT. Hj. Warni Niode was declared in default because it was not in accordance with what had been agreed upon and mutually agreed upon. The solution sought is a settlement through Alternative Dispute Resolution (ADR), especially mediation, as an efficient and fair way of resolving disputes between PT. Hj. Warni Niode and PT. Sari Jasa to avoid time-consuming litigation.*

Keywords: *Responsibility, Compensation, Default.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi pasal 7 huruf f undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di PT. Hj. Warni Niode Palu, serta untuk mengetahui dan memahami proses penyelesaian sengketa terkait wanprestasi ini melalui ADR (Alternative Dispute Resolution) yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian Normatif-Empiris yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan penelitian lapangan, dan menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap data primer dan data sekunder. Data primer meliputi wawancara bersama para pihak-pihak yang bersangkutan yaitu PT. Hj. Warni Niode Palu selaku penyedia jasa layanan angkutan dan pengguna layanan (konsumen) dan data sekunder meliputi penelusuran literatur kepustakaan sebagai penunjang dari data utama. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa tanggung jawab Jasa Pengiriman Barang PT. Hj. Warni Niode berdasarkan pada Pasal 7 huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu pemberian kompensasi ganti kerugian atas jasa yang diperdagangkan, terbukti belum maksimal, PT. Hj. Warni Niode tidak memberikan ganti kerugian sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh PT. Sari Jasa. Oleh sebab itu, PT. Hj. Warni Niode dinyatakan wanprestasi karena tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dan disepakati bersama. Solusi yang dicari adalah penyelesaian melalui Alternatif Dispute Resolution (ADR), khususnya mediasi, sebagai cara efisien dan berkeadilan dalam menyelesaikan sengketa antara PT. Hj. Warni Niode dan PT. Sari Jasa demi menghindari litigasi yang memakan waktu.

Kata Kunci : *Tanggung Jawab, Ganti Rugi, Wanprestasi.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang yaitu dimana negara yang rakyatnya memiliki tingkat ketenteraman ataupun supremasi kehidupan dengan taraf sedang atau masih dalam proses perkembangan serta saling membutuhkan satu dengan yang lainnya.

Sejak dilahirkan didunia, manusia sudah bersosialisasi, bergaul, ataupun berbaur Bersama manusia lainnya di dalam suatu wadah yang disebut masyarakat. Pertama-tama, dia bersosiasi dengan kedua orang tuanya dan disaat umurnya makin bertambah, maka meningkat pula daya cengam dari hubungannya bersama manusia lainya didalam kalangan masyarakat. Manusia pada realitas merupakan individu social yang memerlukan dukungan dan kerjasama satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama dan memenuhi kebutuhan sosial yang diperlukan.. yang kecil butuh yang besar dan begitu pun sebaliknya yang besar butuh yang kecil, tidak ada manusia/individu yang sanggup untuk hidup sendiri, dan tentu membutuhkan yang namanya komunikasi, maka dari itu mereka saling membutuhkan satu sama lainnya dan tentunya perlu adanya aturan-aturan dalam berhubungan satu sama lain, misalnya seperti dalam bidang perekonomian.¹

Pada saat ini di masa keuniversalan perkembangan wawasan dan kemajuan informasi melambung benar-benar jauh dan cepat. Sampai-sampai menjadikan jarak yang begitu jauh menjadi lebih dekat untuk dijangkau. Akibatnya banyak bermunculannya perseroan atau perusahaan yang bergerak dibidang perusahaan lebih-lebih perusahaan penyedia layanan jasa pengangkutan barang . perusahaan pengangkut komoditas adalah perusahaan yang berusaha pada rana masalah jasa pengangkutan/pengiriman. Sekarang banyak pelanggan atau pengguna layanan jasa angkutan lebih memilih menggunakan jasa ini untuk mengirimkan barangnya ke tempat lainnya karena jasa pengiriman ini lebih cepat, aman dan harga yang murah. Oleh sebab itu, perusahaan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab yang tidak mudah yaitu dimana harus menjaga barang tiba di lokasi tujuan juga selamat dan aman, demi menjaga kepercayaan konsumen.²

Tanggung jawab dari Perusahaan jasa angkutan dalam pengantaran muatan itu tidaklah gampang dikarenakan resiko atau dampak dan masalah yang tak terduga semacam kerusakan atau kehancuran bahkan kehilangan barang muatan begitu rentan didapati menyebabkan kerugian terhadap Perusahaan Ekspedisi.

Perusahaan jasa pengiriman barang beroperasi untuk membawa atau memindahkan barang dari gudang muatan dan melangsungkan backpack atau pengepakan berdasarkan bentuk atau tipe dari barang angkutan. Ada sebagian hal yang dapat dijadikan pertimbangan saat pelaksanaan pengiriman yaitu bentuk backpack atau pengemasan ataupun kapasitas dari backpack karena amat berpengaruh apakah barang angkutan dapat sampai ditujuan dengan aman tanpa adanya kerusakan. Dalam proses backpack atau pengemasan pun perlu memperhatikan beberapa hal yaitu semacam jenis atau tipe barang angkutan yang akan dikirimkan apakah tergolong dalam golongan yang mudah pecah, atau cairan, atau bahkan makanan, dan sebagainya sebelum perusahaan ekspedisi mengangkut barang ke tempat tujuan pengirim.³

¹ Ismail Frediawanto, Skripsi. *Tanggung Pelaku usaha jasa laundry ditinjau dari pasal 7 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen*. (Gorontalo : UNG, 2016), Hlm. 1

² Arfian Setiantoro; Anisah Novitarani; Rinitami Njatrijani; dan Feyreizha Destika Putri. *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonom*. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 7, Nomor 1, 2018.

³ Ketut Arie Jaya; I Nyoman Putu Budiarta; Ni Made Puspasutari Ujjanti. *Tanggung Jawab Perusahaan Eksepedisi Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat*. Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 1 No 1 Agustus 2020, Hlm. 66-67.

Proses pengiriman biasanya menimbulkan beberapa resiko pada konsumen pengguna layanan jasa pengiriman, yaitu barang yang hilang bahkan rusak yang tidak sinkron dengan perjanjian awal dikarenakan penumpukan barang yang berlebihan atau terjadinya bencana alam tak terduga yang dapat menghambat daripada proses pengiriman barang tersebut.

Hukum pengangkutan tak lain yaitu suatu kesepakatan berbalasan oleh pengantar dengan pengirim. Yaitu dimana pihak pengangkut memperselukkan dirinya agar melaksanakan muatan diangkut dari lokasi lain ke lokasi lainnya dengan aman, kemudian pihak pengirim memperselukkan dirinya buat membayar sewa atas pengiriman barangnya.

Pada dasarnya didalam sebuah konsensus antara pengantar dengan pengirim itu berisikan hak kewajiban dari kedua belah pihak, perusahaan wajib agar memuat barang dan /atau orang dari lokasi keberangkatan menuju ke lokasi tujuan dengan aman sesuai kesepakatan awal. Sebagai bentuk timbal balik nya, pengangkut berhak untuk menerima uang sebagai imbalan atau uang sewa angkut, sementara keharusan dari pengirim yaitu menyerahkan uang untuk uang sewa biaya pengangkutan dan pengirim berhak untuk barangnya dikirimkan ketempat tujuan dengan selamat sesuai dengan kesepakatan keduanya yaitu pengangkut dan pengirim barang tersebut maka dari itu, pihak pengirim berhak untuk menerima ganti kerugian apabila pengangkut wanprestasi.⁴

Konsumen yang mengalami kerugian karena kasus pengiriman sering kali terjadi terutama karena kehilangan bahkan kerusakan barang kiriman. Hilang ataupun rusaknya barang seringkali terjadi karena kesalahan dari pihak perusahaan ekspedisi atau pihak jasa pengangkutan. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi berkewajiban agar memenuhi kerugian dari konsumen akan tetapi seringkali ganti kerugian yang konsumen ajukan sering terjadi ketidakpastian dan ketidakadilan. Ada kasus-kasus yang memperlihatkan pihak ekspedisi yang begitu lama ketika memproses aduan konsumen mengenai pengiriman barangnya, dan ada juga kasus-kasus pihak ekspedisi yang wanprestasi dalam memberikan ganti kerugian yaitu memberikan ganti kerugian pada pengguna layanan tetapi belum setara dengan jumlah dari kerugian konsumen.⁵

Seperti kasus dari MA (Masayu Chairani) yang merupakan salah satu konsumen dari Perusahaan Pengangkut DHL Express yang mengirim barangnya yaitu satu unit Camera merek Cannon versi C 500 senilai Rp 225.000.000.00.(dua ratus dua puluh lima juta). Kamera tersebut ingin dijual kepada penawar dari luar Kota Jakarta yaitu Kota Malang. MA (Masayu Chairani) sebagai pengirim kemudian mengirimkan camera itu melalui jasa pengiriman yaitu DHL Express. Akan tetapi selepas batas waktu pengiriman barang telah lewat pihak pembeli belum mendapatkan paket itu. Ternyata selepas diselidiki camera tersebut telah dikasihkan pada seseorang yang berinisial TS (totok suhadi) yang mengaku sebagai penerima mengaku bahwa barang tersebut dikirimkan kepadanya kemudian ia memberikan jaminan sebuah KTP akan tetapi ternyata KTP itu palsu. Masayu Chairani kemudian meminta pertanggung jawaban kepada pihak perusahaan akan tetapi keluhan nya tak kunjung di tindak lanjuti oleh perusahaan.

Kemudian MA (Masayu Chairani) terpaksa menempuh jalur hukum agar membereskan kasus ini dan meminta pertanggung jawaban dan ganti kerugian dari perusahaan karena wanprestasi yang dilakukan, yaitu menuntut ganti kerugian karena hilangnya kamera tersebut yang seharga Rp225.000,00,(Dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) kemudian ganti rugi biaya/sewa angkut yaitu sebesar Rp529.000,00. (Lima ratus dua puluh sembilan ribu rupiah) serta ganti rugi biaya sewa kamera yang ia lakukan karena kamera tersebut hilang yaitu sebesar Rp500 juta.

⁴ Chriesty Angeline. *Tanggung jawab Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman dari Jakarta Ke Malang*. Jurnal Hukum Adigama. 2020. Hlm.3

⁵ *Ibid.*, hlm. 4

Kemudian telah keluar hasil putusan dari Pengadilan Negeri No. 733/Pdt.G/2017/PN.JKT.SEL yang menetapkan tuntutan oleh pengirim barang (MA) dituruti/dikabulkan atas Sebagian, akan tetapi kerugian dari MA masih cukup kolosal dikarenakan tuntutan ganti kerugian carter camera semasa proses pengiriman camera tersebut tidak dipenuhi. Wanprestasi yang diperbuat perusahaan pengirim atas kelalaian tidak dipertanggung jawabkan bagaimana mestinya sedangkan kelalian tersebut adalah mutlak kesalahan dari perusahaan pengangkut tersebut.⁶

Kemudian ada pula kasus Kerusakan Barang akibat Kecelakaan. Pada Perusahaan pengiriman PT. Hj. Warni Niode Palu mengalami kecelakaan di jalan yang mengakibatkan kerusakan serius pada sejumlah barang yang diangkut yakni barang-barang elektronik. Kemudian dari pihak pengirim selaku konsumen meminta kompensasi atau ganti kerugian Namun, perusahaan tersebut tidak memberikan kompensasi yang memadai kepada konsumen tersebut. Pengirim barang merasa dirugikan karena barang yang dikirimnya mengalami kerusakan dan belum sampai ke tujuan.

Perbandingan antara kedua kasus tersebut:

Tanggung jawab Perusahaan

Dalam kasus pertama, perusahaan pengiriman PT. Hj. Warni Niode Palu gagal mengambil tanggung jawab atas kerusakan barang yang terjadi akibat kecelakaan. Mereka memberikan kompensasi yang tidak memadai kepada konsumen. Sementara itu, dalam kasus kedua, perusahaan pengiriman DHL Express gagal dalam menjaga barang kiriman dan tidak menindak lanjuti permohonan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh Masayu Chairani akibat kelalaian dari perusahaan DHL Express tersebut.

Dampak pada Pengirim dan Penerima Barang

Dalam kasus pertama, penerima barang merasa dirugikan karena barang yang dikirimnya mengalami kerusakan. Kerusakan tersebut dapat menyebabkan kerugian finansial dan ketidaknyamanan bagi penerima barang. Dalam kasus kedua, kehilangan dalam proses pengiriman menyebabkan kesulitan bagi Masayu Chairani dalam menjalankan kegiatan bisnisnya dan mengakibatkan kerugian finansial.

Perbandingan kedua kasus tersebut menunjukkan pentingnya tanggung jawab perusahaan pengiriman dalam menjaga keamanan dan kualitas pengiriman barang. Kasus pertama menunjukkan kekurangan dalam tanggung jawab perusahaan terhadap kerusakan barang yang terjadi, sementara kasus kedua menyoroti pentingnya menjaga keandalan, keselamatan, keamanan, ketepatan didalam mengirimkan barang kriman.

Berdasarkan pada data YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), sejumlah 3,2 % dari 535 dari keseluruhan jumlah aduan semasa tahun 2021 mengenai Perusahaan Ekpedisi. Anter Aja menjadi perusahaan jasa ekspedisi dengan jumlah aduan terbanyak, yaitu mencapai 35% dari total aduan terhadap perusahaan ekspedisi, kemudian diikuti oleh JNE (18%), J&T dan Ninja Express (12%), Tiki, Pos Indonesia, Sicepat, dan Lion Parcel (6%). Persoalan primer / utama yang begitu banyak diadukan adalah hilangnya barang dari konsumen (41%). Kemudian barang yang tidak bisa diambil (18%) dan barang yang rusak dan estimasi pengiriman (6%).⁷

⁶ Chriesty Angeline. *Ibid.*, hlm. 19-20

⁷ Meiliana Kamila; Imam Haryanto. *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen*. Jurnal USM Law Review Vol. 5 No. 2 Tahun 2022. Hlm.833

Sebagai halnya diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur sejumlah keharusan yang wajib dituruti dan dilaksanakan oleh perusahaan/perseroan jasa pengiriman barang ketika melaksanakan usahanya. Merujuk pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti kerugian atas kerugian yang konsumen derita.⁸

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Tanggung Jawab Menurut KUH Perdata

Berdasarkan hukum perdata, seseorang bertanggung jawab atas tindakan yang melanggar hukum, tidak hanya terbatas pada tindakan yang merupakan pelanggaran pidana, namun juga termasuk tindakan yang melanggar peraturan atau undang-undang lainnya, lebih lagi ketentuan hukum yang tak tercatat. Tujuan dari peraturan perundang-undangan terkait dengan tindakan melanggar hukum adalah untuk memberikan perlindungan dan kompensasi bagi orang yang menderita kerugian. Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan yang dianggap menyalahi hukum adalah tindakan yang diperbuat oleh individu yang merugikan individu lainnya.

Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam KBBI, tanggung jawab diartikan sebagai suatu kewajiban untuk memanggul seluruh dampak dari tindakan positif yang dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja. Ini adalah kesadaran individu terhadap perilaku dan tindakannya dan tanggung jawab untuk memikul akibat dari tindakan tersebut. Tanggung jawab merupakan bagian kodrati dari kehidupan manusia, sehingga setiap orang harus memikul tanggung jawabnya sendiri. Sebagai pelaku usaha, seseorang harus siap menanggung risiko atas tindakannya dan harus memberikan kompensasi atau penggantian kerugian kepada pelanggan yang tahu dirugikan oleh produk atau layanan yang ditawarkan.⁹ Untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, kewajiban tersebut wajib dijalankan dan hal ini telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pasal 19 ayat (1), (2), (3), (4), dan (5) dalam undang-undang tersebut secara jelas menyebutkan tanggung jawab yang mesti ditanggung oleh pelaksana usaha

Pengertian Perusahaan

Menurut istilah dalam hukum Indonesia, perusahaan merujuk pada sebuah organisasi yang beroperasi di bidang perdagangan, jasa, industri, hotel, dan sebagainya. Perusahaan yang besar umumnya memiliki badan hukum, sementara perusahaan dagang kecil umumnya tidak memiliki badan hukum. Sebagai contoh, jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam bentuk usaha dan pelayanan yang memberikan barang, fasilitas, atau manfaat lain yang dapat dinikmati oleh individu atau organisasi.

Pengertian Konsumen

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (makanan, bahan pakaian, dan sebagainya), pemakai jasa (pelanggan), dan penerima pesan iklan. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai

⁸ Ketut Arie Jaya. *Op.Cit.*, Hlm. 69

⁹ Ismail Frediawanto, *Op.Cit.*, Hlm. 11

barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, entah bagi kepentingan orang lain, keluarga, maupun diri sendiri serta tidak untuk diperdagangkan. Dari dua penjelasan tersebut, bisa dikatakan bahwa konsumen adalah orang yang menggunakan atau mengonsumsi suatu produk. Pihak ini menjadi rantai terakhir dalam distribusi pasar setelah produsen dan distributor. Biasanya, konsumen juga disebut dengan istilah pelanggan.

Pengertian Jasa

Dalam Bahasa Indonesia Jasa memiliki manfaat yang berguna dan bermanfaat untuk masyarakat luas, pemerintah ataupun lembaga atau badan-badan. Jasa juga merupakan suatu layanan yang memiliki bentuk pekerjaan yang disediakan didalam masyarakat agar dipakai atau digunakan dengan baik dari pihak pembeli.¹⁰ Pasal 1 angka 5 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “*jasa merujuk pada layanan yang tersedia bagi masyarakat dan dapat dimanfaatkan oleh konsumen, yang terdiri dari pekerjaan atau prestasi yang disediakan*”..¹¹

Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata mengartikan perjanjian merupakan suatu hal yang memiliki tiga karakteristik, yaitu: 1) tidak jelas karena setiap tindakan dapat dianggap sebagai perjanjian, 2) tidak menunjukkan asas konsensualisme, dan 3) bersifat dualisme. Definisi yang tak jelas tersebut dikarenakan oleh fakta bahwa pernyataan tersebut hanya menyebutkan "perbuatan", maka segala sesuatu yang tidak merupakan suatu perbuatan hukum turut dianggap sebagai perjanjian. Subekti menyatakan bahwa perjanjian terjadi saat seseorang berkomitmen pada orang lain atau saat dua orang berkomitmen pada satu sama lain untuk melakukan suatu hal. Dari situ, terbentuklah hubungan antara kedua pihak yang disebut sebagai perikatan, yaitu sebuah hubungan hukum yang mengikat dua belah pihak di mana satu pihak memiliki hak untuk menuntut sesuatu dari pihak lain dan pihak tersebut berkewajiban agar memenuhi atau mengabdikan tuntutan. Setiap perikatan dapat berupa memberi sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu. (Diatur dalam Pasal 1234 KUH Perdata).¹²

Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi merupakan suatu kondisi menurut hukum perjanjian, yakni dimana seorang individu lalai menjalankan atau memenuhi prestasi seperti apa yang sudah disepakati dalam perjanjian. Menurut Subekti, wanprestasi yaitu berarti tidak menepati kewajiban seperti apa yang disepakati didalam perikatan ataupun perjanjian, tidak terpenuhinya kewajiban didalam perjanjian, bisa dikarenakan oleh, yakni; Karena salah dari debitur baik karena kelalaian ataupun karena sengaja; Karena keadaan memaksa.¹³

Pengertian Ganti Rugi

Ganti rugi yaitu sesuatu yang harus debitur penuhi atau laksanakan karena sudah melakukan wanprestasi. Maka dari itu, ganti rugi adalah sanksi atau hukuman untuk pelaku wanprestasi.

¹⁰ Rahmat Trijono. *Kamus Hukum*. Jakarta, Pustaka Kemang, 2016. Hlm.88

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Pipin Syarifin. *Op., Cit.* hlm.215

¹³ Djaja S. Meliala. 2012. *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*. Bandung : Nausa Aulia. Hlm.175

Para pakar dalam bidang hukum perdata menyatakan bahwa jika seorang debitur melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi kewajibannya, maka dia akan diberikan hukuman agar membayar kerugian, biaya, dan bunga kepada kreditur.¹⁴

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yaitu penelitian hukum Normatif - Empiris. Penelitian Normatif merupakan jenis penelitian hukum dalam hierarki nilai, asas-asas, teori, kaidah, prinsip, serta aturan hukum untuk menemukan jalan keluar ataupun penyelesaian dari permasalahan baik itu dalam bentuk kekosongan hukum, kekaburan norma, norma, konflik.¹⁵ Sedangkan Penelitian hukum Empiris adalah penelitian yang berkepribadian non-doktrinal yang dilaksanakan berlandaskan pemeriksaan lapangan, dalam penelitian ini mengumpulkan fakta dan terus diolah berdasarkan atau sesuai Teknik analisis yang digunakan dan dimasukkan dalam bentuk uraian untuk mendapat kondisi yang sesungguhnya hukum sebagai fakta social. Menurut Soerjono Soekanto merupakan jenis penelitian yang menerapkan indikasi empiris yang didapatkan lewat perilaku setiap manusia, baik itu sikap oral yang didapatkan melewati wawancara ataupun secara nyata yang didapatkan dari pengamatan/penglihatan secara langsung.¹⁶

Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mendeskripsikan serta menganalisis tentang bagaimana Tanggung jawab keperdataan dari perusahaan jasa pengiriman barang (PT. Warni Niode Palu) atas wanprestasi pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana proses penyelesaian sengketa ini melalui ADR (Alternative Dispute Resolution) atau penyelesaian diluar pengadilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1.1.1 Sejarah PT. Hj. Warni Niode

PT. Hj. Warni Niode merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan / pengiriman barang jalur darat yang berdiri sejak tahun 2001 hingga sekarang yang didirikan oleh Hj. Warni Niode dan Perusahaan ini mendapatkan Surat Izin Usaha (SIU) pada tahun 2006 yaitu 5 tahun setelahnya berdiri dan Perusahaan ini beralih dari UD ke PT itu pada tahun 2011 kemudian Perusahaan ini berlokasi di Kota Palu lebih tepatnya di Jl. Dayo Dara 2 Kel. Talise Valangguni Kec. Mantikulore Kota Palu Prov. Sulawesi Tengah. PT. Hj. Warni Niode ini memiliki 6 orang buruh pengangkut muatan dan 7 orang supir pengantar barang muatan/angkutan serta 7 Mobil untuk mengangkut dan mengirimkan barang muatan ke kota tujuan.¹⁷

Kota-Kota Tujuan Pengantaran :Luwuk, ,Gorontalo, Manado, Bitung, Buol, Toili, Kalimantan, Parigi, Poso, Ampana,Toli-toli, Bualemo, Banggai Kepulauan, Banggai Laut, Baturube

¹⁴ Wawan Muhwan Hariri. *Hukum Perikatan (Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam)*. Bandung: CV Pustaka Setia, hlm. 113

¹⁵ Yati Nurhayati; Irfani; M. Yasir Said. *Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*. Jurnal Penegakan Hukum Indonesia. Vol.2 No. 1, February 2021. Hlm.8

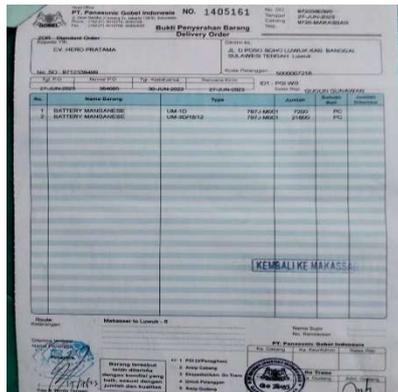
¹⁶ *Ibid.*, Hlm.13

¹⁷ Wawancara Dengan Ibu Hj. Warni Niode (Owner) PT. Hj. Warni Niode Palu Pada Tanggal 14 Juni 2023.

1.2 Tanggung Jawab Keperdataan Perusahaan Ekspedisi atas Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Proses Pengiriman Barang

Para pihak pengirim baik perusahaan maupun individu setelah datang Bersama barang untuk dikirimkan, pihak ekspedisi akan dibuatkan bukti penyerahan barang yang berisikan Nama pengirim dan Nama penerima beserta alamat dan jumlah barang yang dikirimkan, dll.

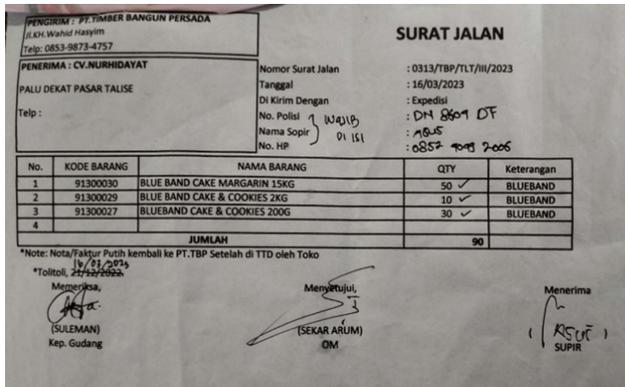


Gambar 1.1: Bukti Penyerahan Barang

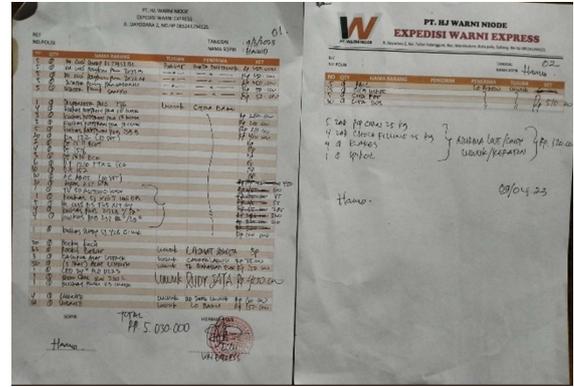


Gambar 1.2: Tanda Terima Titipan

Setelah itu Perusahaan akan membuat surat jalan untuk pengantaran barang muatan yang akan dibawa supir untuk pengantaran ke tempat atau toko tujuan beserta dengan list jumlah barang muatan secara keseluruhan.¹⁸



Gambar 2.1 : Surat Jalan



Gambar 2.2 : List Keseluruhan Barang

Pasal 7 huruf F Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pihak penjual atau penyedia jasa layanan bertanggung jawab secara perdata terhadap pelaksanaan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Jika pihak penjual atau penyedia jasa layanan tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati, hal ini dianggap sebagai wanprestasi.¹⁹

Wanprestasi merupakan suatu kondisi menurut hukum perjanjian, yakni dimana seorang individu/ sekelompok orang yang lalai menjalankan atau memenuhi prestasi seperti

¹⁸ Wawancara Dengan Ibu Hj. Warni Niode (Owner) PT. Hj. Warni Niode Palu Pada Tanggal 14 Juni 2023.

¹⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

apa yang sudah disepakati dalam perjanjian.²⁰ Beberapa hal yang dianggap wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan jasa pengiriman barang yaitu seperti,

1. Keterlambatan pengiriman barang,
2. Hilang barang kiriman,
3. Rusaknya barang kiriman,
4. Pemenuhan ganti kerugian yang tidak sesuai dengan yang diderita oleh konsumen.

Berikut data yang diambil oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 1 :

Kasus Kecelakaan Dalam Pengantaran Barang Muatan PT. Hj Warni Niode Palu

NO	TAHUN	JUMLAH	KERUGIAN
1.	2019	1	Rp. 11.100.000,00.
2.	2021	2	Rp. 30.000.000,00.
3.	2023	1	Rp. 46.500.000,00.

Sumber Data : PT. Hj Warni Niode Palu Tahun 2023



Gambar 3 : Kecelakaan Mobil Pengangkut

Menurut hasil wawancara Bersama dengan supir pengantar barang yaitu **Bapak Risal Lataudo**, menyatakan bahwa “kecelakaan dalam pengantaran barang itu biasanya dikarenakan beberapa hal yaitu :

1. Jumlah muatan atau banyaknya muatan yang sudah melebihi kapasitas mobil
2. Bencana alam seperti (banjir, longsor, gempa, dll)
3. Terjadi gangguan pada mobil pengangkut
4. Kesalahan penuh dari supir pengantar.”²¹

Menurut hasil wawancara dengan **Ibu Hj. Warni Niode** selaku pemilik dari PT. Hj. Warni Niode menyatakan bahwa “pada tahun 2019, 2021, dan 2023 mobil pengantar barang muatan PT. Hj. Warni Niode mengalami kecelakaan dalam pengantaran barang tujuan kota baturube dan luwuk dan menimbulkan kerugian yang cukup tinggi yaitu pada 2019 mencapai Rp. 11.100.000,00., 2021 mencapai Rp. 50.000.000,00., dan pada tahun 2023 mencapai Rp. 46.500.000,00.

Kemudian pada 2019 dan 2021 itu penggantian kerugian atau pemberian kompensasi kepada konsumen pengirim itu sudah terpenuhi sesuai dengan kerugian yang mereka alami,

²⁰ Mariam Darus Badruzaman. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*. Hlm.23

²¹ Wawancara Dengan Bapak Risal Lataudo (Supir) Pt. Hj. Warni Niode Palu Pada Tanggal 14 Juni 2023.

akan tetapi pada 2023 kerugian konsumen yang dalam hal ini yaitu PT. Sari Jasa yang beralamat dikota palu barang yang dikirm yakni barang-barang elektronik itu belum terpenuhi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh perusahaan.” Berdasarkan pernyataan dari **Ibu Hj. Warni Niode** “ada beberapa factor sehingga ganti kerugian kepada PT. Sari Jasa itu belum bisa dipenuhi sesuai dengan kerugian yang diderita, yaitu :

1. Biaya kerugian atas kerusakan barang yang sangat tinggi
2. Biaya perbaikan mobil akibat kecelakaan
3. Uang kas yang belum memadai”²²

Menurut wawancara Bersama dengan Pemilik PT. Sari Jasa yaitu **Bapak Moh. Hidayat**, menyatakan bahwa “kerugian yang diakibatkan oleh PT. Hj. Warni Niode itu sangat berpengaruh bagi usahanya, dan ia telah meminta ganti kerugian kepada pihak pengirim, dan pihak pengirim PT. Hj. Warni Niode telah memberikan ganti kerugian namun, tidak / belum sesuai dengan yang diminta. Kerugian yang diderita oleh PT. Sari Jasa yaitu Rp.46.500.000,00. Akan tetapi yang sudah diberikan oleh PT. Hj. Warni Niode itu hanya Rp.25.000.000,00. Dan masih Rp.21.500.000,00. Yang belum dibayarkan oleh PT. Hj. Warni Niode. Oleh sebab itu PT. Sari Jasa menganggap PT. Hj. Warni Niode telah melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi perjanjian yang telah mereka sepakati bersama pada saat pengiriman barang”.²³

Jika pihak penjual atau penyedia layanan tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati, hal ini dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian finansial maupun kerugian non-finansial. Sebagai akibat dari wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam kontrak. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau layanan, atau tindakan lain yang dapat mengatasi kerugian yang diderita oleh konsumen.²⁴

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28, memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,²⁵ dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha yaitu :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan,
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran,
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, kewajiban tersebut wajib dijalankan dan hal ini telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pasal 19 ayat (1), (2), (3), (4), dan (5) dalam undang-undang tersebut secara jelas menyebutkan tanggung jawab yang mesti ditanggung oleh pelaksana usaha, yaitu;

Pasal 19

1. Penyedia barang dan jasa harus bertanggung jawab atas segala kerusakan, polusi, atau kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang dan jasa yang mereka hasilkan dan perdagangkan.

²² Wawancara Dengan Ibu Hj. Warni Niode (Owner) PT. Hj. Warni Niode Palu Pada Tanggal 14 Juni 2023

²³ Wawancara Dengan Bapak Moh. Hidayat (Owner) Pt. Sari Jasa Palu Pada Tanggal 16 Juni 2023

²⁴ Salim H.S. 2021. *Hukum Kontrak*. Jakarta ; Sinar Grafika. Hlm. 62.

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bentuk kompensasi yang diberikan sesuai dengan ayat (1) dapat berupa Pengembalian dana, penggantian produk atau layanan yang setara, perawatan medis, atau pemberian kompensasi sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.
3. Pelaku usaha harus memberikan ganti rugi dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi selesai.
4. Kompensasi yang diberikan sesuai dengan pasal (1) dan (2) tidak akan menghapus kemungkinan dilakukan tuntutan hukum pidana apabila terbukti ada kesalahan yang dilakukan oleh pengusaha.
5. Aturan yang dijelaskan pada pasal (1) dan pasal (2) tidak berlaku bila pengusaha bisa membuktikan jika kesalahannya yang terjadi disebabkan oleh kesalahan konsumen.²⁶

Pada intinya, Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan tanggung jawab perdata pihak penjual atau penyedia layanan dalam melaksanakan kontrak atau perjanjian dengan konsumen, serta memberikan perlindungan kepada konsumen jika terjadi wanprestasi.

Ketika terjadi wanprestasi, pihak konsumen pengguna layanan pengiriman barang PT. H. Warni Niode yang dirugikan memiliki beberapa opsi untuk mendapatkan kompensasi:

- a. Ganti Rugi, Pihak konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak penjual atau penyedia layanan yang melakukan wanprestasi. Ganti rugi ini dapat mencakup kerugian finansial yang diakibatkan oleh wanprestasi, seperti pengembalian uang yang telah dibayarkan atau penggantian nilai barang atau layanan yang tidak sesuai.
- b. Pemenuhan Hak, Pihak konsumen dapat meminta pemenuhan hak yang telah disepakati dalam kontrak. Ini berarti pihak penjual atau penyedia layanan harus memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati dalam kontrak, misalnya dengan mengirimkan barang yang sesuai atau menyediakan layanan yang dijanjikan.
- c. Pembatalan Kontrak, Jika wanprestasi sangat serius atau tidak dapat diperbaiki, pihak konsumen dapat meminta pembatalan kontrak. Dalam hal ini, kontrak dianggap tidak sah atau dibatalkan, dan pihak konsumen dapat meminta pengembalian uang atau pemulihan hak lain yang telah diberikan.²⁷

Adapun beberapa hal yang relevan dengan tujuan perlindungan konsumen dalam konteks wanprestasi adalah:

- a. Keadilan dalam Transaksi
Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menempatkan tanggung jawab perdata pada pihak penjual atau penyedia layanan yang melanggar kontrak atau perjanjian. Hal ini memberikan perlindungan kepada konsumen dan menegaskan pentingnya keadilan dalam transaksi bisnis. Dengan adanya ketentuan ini, konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan hak mereka jika terjadi wanprestasi.
- b. Perlindungan terhadap Praktek Bisnis Merugikan
UU No. 8 Tahun 1999 juga memiliki tujuan untuk melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Wanprestasi dapat menjadi salah satu contoh praktek bisnis yang merugikan konsumen, karena pihak penjual atau penyedia layanan tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Dengan memberikan tanggung jawab keperdataan pada pihak yang melanggar, undang-undang ini memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menghadapi praktek bisnis yang tidak adil.

²⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁷ Abdul Halim. 2017. *Framework Sistim Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung ; Nusa Media. Hlm. 88.

c. Penegakan Hak Konsumen

Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menegakkan hak-hak mereka. Jika terjadi wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Ini memberikan kekuatan hukum kepada konsumen untuk menuntut pemulihan kerugian yang mereka alami akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pihak penjual atau penyedia layanan.²⁸

Dengan demikian, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berperan penting dalam menjaga keadilan dalam transaksi bisnis dan melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi yang diatur dalam undang-undang ini merupakan instrumen yang mendukung perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak mereka terutama bagi para pengguna jasa angkutan PT. Hj. Warni Niode Palu yang mengalami wanprestasi dari pihak perusahaan.

Selain Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, ada juga peraturan hukum lain yang berkaitan dengan kewajiban atau tanggung jawab pelaksana usaha, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato). Pasal 1365, pasal 1366, dan pasal 1367 KUH Perdata mengatur mengenai kewajiban penyelenggara usaha. Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa *“tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*. Arti dari penjelasan pasal tersebut adalah bahwa setiap orang, khususnya pelaku usaha, wajib memikul tanggung jawab atas tindakan melawan hukum yang menyebabkan kerugian pada pihak lain. Tanggung jawab ini termasuk memenuhi kerugian dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian produk atau layanan yang cocok dengan nilai kerugian yang dialami oleh pelanggan.

Kemudian pada pasal 1366 KUH Perdata menyatakan bahwa *“setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang diterbitkan oleh perbuatannya akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”*. Pasal ini menyatakan bahwa pertanggungjawaban pengusaha terkait dengan kerugian yang diderita oleh konsumen tidak sepenuhnya karena kesalahan pelaksana usaha, tetapi juga karena kesalahan konsumen dalam memilih produk yang dijual oleh pengusaha. Kerugian yang diderita oleh konsumen tidak selalu disebabkan oleh informasi yang tidak jelas dari pelaku usaha, tetapi juga bisa terjadi karena kurangnya kewaspadaan serta kehati-hatian konsumen saat berbelanja barang atau jasa.

Pasal 1367 KUH Perdata mengatur tentang tanggung jawab yang wajib ditunaikan oleh pengusaha atau pelaksana usaha saat menjalankan tanggung jawab mereka. Pada pasal 1367 menyatakan bahwasanya *“seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugiannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”*. Artinya, pasal ini menerangkan jika seorang individu tidak hanya memiliki kewajiban terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen karena perbuatannya, melainkan pun wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditanggung oleh orang atau pihak lain.²⁹

Sesuai dengan kasus diatas jika kita tinjau dari segi perlindungan hukumnya atas tanggung jawab dari pelaku usaha atas perlindungan hak konsumen, yaitu pemberian ganti rugi atas kerugian yang konsumen alami atas penggunaan/pemanfaatan barang/jasa yang

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika. Hlm. 55

²⁹ Ismail Frediawanto, Skripsi. *Tanggung Pelaku usaha jasa laundry ditinjau dari pasal 7 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen*. (Gorontalo : UNG, 2016), Hlm. 1

diperdagangkan, dalam KUH Perdata dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah sangat jelas dan menjamin dalam melindungi hak dari konsumen serta sangat berperan penting dalam menjaga keadilan dalam transaksi bisnis dan melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Maka dari itu hak dari PT. Sari Jasa sudah jelas dilindungi dalam KUH Perdata dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan PT. Hj. Warni Niode untuk memenuhi kewajibannya untuk memenuhi ganti kerugian atas penggunaan layanan jasa angkutan yang ia perdagangkan karena ia telah terikat secara perdata dengan konsumen pada perjanjian yang disepakati kedua belah pihak dan jika ia tidak memenuhi prestasi tersebut maka ia akan dinyatakan wanprestasi serta akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung jawab keperdataan dari PT. Hj. Warni Niode Palu atas wanprestasi dalam memberikan ganti kerugian kepada PT. Sari Jasa, PT. Hj. Warni Niode Palu harus memenuhi sisa kerugian dari PT. Sari Jasa karena semua kerugian yang di alami oleh PT. Sari Jasa adalah kesalahan penuh dari perusahaan dan juga ia telah terikat secara perdata dari perjanjian Kerjasama yang telah disepakati serta telah terbukti dilapangan bahwasanya PT. Hj. Warni Niode Palu telah melakukan wanprestasi dalam memenuhi kerugian oleh sebab itu, PT. Hj. Warni Niode Palu harus memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

1.3 Proses Penyelesaian Sengketa ini Melalui ADR (Alternative Dispute Resolution).

Wanprestasi yang terjadi disini adalah tidak terpenuhinya janji oleh pihak pengiriman barang PT. Hj. Warni Niode Kota Palu yang menjanjikan akan menjamin konsumen mulai dari pengiriman hingga sampai ke tempat tujuan. Pada saat perjalanan pengantaran barang konsumen merasa dirugikan karena terjadi kecelakaan sehingga barang muatan mengalami kerusakan yang fatal hingga menimbulkan kerugian bapi pihak konsumen kemudian permintaan ganti kerugian kepada perusahaan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan di awal. Pihak PT. Hj. Warni Niode melakukan wanprestasi karena telah lalai terhadap konsumen yang merasa dirugikan.

Seharusnya sesuai dengan Pasal 7 huruf F UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pihak penjual atau penyedia jasa layanan bertanggung jawab secara perdata terhadap pelaksanaan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati.

Dalam hal ini sikap kritis konsumen sangat diperlukan, dapat diwujudkan dengan :

1. Meminta kejelasan atau *complaint* dan penyelesaian sengketa pada PT. Hj. Warni Niode. Dengan *complaint*, selain menuntut hak juga menyelamatkan konsumen lain agar tidak mengalami nasib sama dan sekaligus memberi pelajaran kepada Perusahaan pengiriman barang tersebut.
2. Apabila *complaint* ke PT. Hj. Warni Niode tidak mendapat tanggapan atau mendapat tanggapan tetapi belum menyelesaikan masalah, konsumen dapat meminta bantuan pihak ketiga untuk penyelesaian. Pihak ketiga dimaksud seperti : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat.

Penyelesaian Sengketa melalui Non Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau Alternative Dispute Resolution (ADR), yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Alternative Dispute Resolution adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan

berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.³⁰ Penyelesaian sengketa melalui Non Litigasi diantaranya:

a) Arbitrase

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Nomor 30 Tahun 1999 menjelaskan bahwa arbitrase (arbitrase) adalah suatu cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi sengketa yang mungkin timbul atau saat ini belum dapat diselesaikan melalui negosiasi, konsultasi atau melalui pihak ketiga dan untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui litigasi Proses peradilan dianggap sangat memakan waktu.

b) Negosiasi

Negosiasi adalah bentuk komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan ketika kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama atau berbeda. Negosiasi adalah proses perundingan untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi dan komunikasi yang dinamis guna mencapai solusi atau jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi kedua belah pihak.

c) Mediasi

Mediasi merupakan salah satu pilihan alternatif yang digunakan pada saat sengketa yang terjadi antara konsumen dan perusahaan tidak dapat diselesaikan. Ciri utama mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Mediasi berasal dari bahasa Inggris *mediation* atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau, penyelesaian sengketa secara menengahi. Sedangkan secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa Latin yaitu *mediare* yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.³¹

Dasar utama penyelesaian sengketa adalah itikad baik dan niat baik para pihak untuk mengakhiri sengketa. Keinginan dan niat baik ini terkadang membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk dipenuhi. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga. Beberapa ciri mediasi adalah sebagai berikut:

1. *Interest accommodation* atau *interest based-problem solving*, penyelesaian sengketa didasarkan pada terakomodasinya kepentingan-kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mekanisme ini lebih mengutamakan persamaan dari pada perbedaan.
2. *Voluntary and consensual*, kesediaan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan menempuh melalui mediasi bersifat sukarela dan telah disepakati oleh pihak yang bersengketa.
3. *Procedural flexibility*, prosedur yang ditempuh dalam proses untuk mencapai kesepakatan bersifat informal, mudah, tidak ada suatu proses yang baku atau standar yang harus diterapkan seperti dalam proses litigasi di pengadilan atau arbitrase. Pada mediasi, prosedurnya ditetapkan oleh pihak-pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator

³⁰ Prof. Huala Adolf. 2020. *Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional*. Jakarta : Sinar Grafika. Hlm 77.

³¹ Lenny Nadriana, Lina Maulidiana, Ali Sopian. *Penyelesaian sengketa wanprestasi asuransi antara PT. JNE dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman JNE di kota Bandar Lampung*. Jurnal Pro Justitia (JPI), Vol. 4, No. 1, Februari 2023. Hlm. 6-7

4. *Norm creating*, penyelesaian sengketa tidak harus mengacu pada norma hukum privat yang berlaku atau pada isi perjanjian atau kontrak yang menjadi pokok sengketa. Di dalam mekanisme ini para pihak dengan dibantu mediator dapat membangun norma-norma baru yang disepakati para pihak sebagai acuan untuk menyelesaikan sengketa mereka.
5. *Person-centered*, untuk dapat mencapai kesepakatan sangat tergantung Dari kemauan yang serius atau itikad baik dari para pihak untuk mencapai kesepakatan. Kesepakatan tidak akan tercapai apabila dalam diri masing-masing pihak masih ada keengganan untuk melanjutkan kerjasama.
6. *Relationship-oriented*, mekanisme mediasi dilaksanakan dalam hal para pihak yang bersengketa masih saling menghargai atau setidaknya menilai bahwa hubungan bisnis atau kerjasama diantara mereka masih bisa untuk dilanjutkan.
7. *Future focus*, mediasi berfokus untuk mencapai kesepakatan karena para pihak memahami bahwa jika konflik terus berlanjut maka para pihak akan mengalami kerugian
8. *Private and confidential*, sengketa yang diselesaikan melalui mekanisme mediasi adalah terutama dalam wilayah sengketa pribadi yang tunduk pada hukum perdata atau dagang.³²

Dari Tiga cara penyelesaian sengketa melalui ADR / diluar pengadilan yaitu, arbitrase, negosiasi, dan mediasi , Dalam kasus antara PT. Hj. Warni Niode dengan PT. Sari Jasa kedua belah pihak telah melakukan upaya penyelesaian kasus ini yaitu menggunakan metode negosiasi dimana PT. Sari Jasa telah melakukan perundingan dengan PT. Hj. Warni Niode Palu secara tatap muka untuk mencapai kesepakatan guna mencapai solusi dari sengketa antara kedua belah pihak namun cara ini belum efisien dalam menyelesaikan kasus ini karena PT. Hj. Warni Niode masih belum juga memenuhi semua kerugian yang dialami konsumen, jumlah kerugian dari PT. Sari Jasa berjumlah Rp. 46.500.000,00. Namun yang diberikan oleh PT. Hj. Warni Niode Palu hanya Rp. 25.000.000,00. Dan masih tersisa Rp. 21.500.000,00. Yang belum terbayarkan bahkan setelah upaya negosiasi dilakukan, pihak dari PT. Hj. Warni Niode hanya meminta waktu untuk melunasi sisa kerugian.

³³Cara yang mungkin efisien untuk menyelesaikan kasus ini adalah Mediasi dimana kedua belah pihak menunjuk/melibatkan pihak ketiga sebagai penengah untuk menyelesaikan kasus ini agar tidak perlu untuk diselesaikan melalui litigasi proses pengadilan karena cara tersebut sangat memakan waktu sehingga konsumen sangat dirugikan karena lama pula pemberian ganti rugi yang akan mereka terima secara penuh.

Kasus seperti ini alangkah lebih baik diselesaikan melalui litigasi atau proses pengadilan, meskipun sangat memakan waktu namun pasti akan terselesaikan tidak menutup kemungkinan kasus seperti ini meskipun sudah diselesaikan di pengadilan namun hasil putusan dari pengadilan yang berwenang belum memenuhi semua tuntutan kerugian dari pihak konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan paparan hasil penelitian yang telah di uraikan diatas, penelitian mengambil kesimpulan yaitu, sebagai berikut:

³² Lenny Nadriana. *Ibid*, hlm. 8

³³ Wawancara Dengan Bapak Moh. Hidayat (Owner) PT. Sari Jasa Palu Pada Tanggal 16 Juni 2023.

1. Tanggung jawab keperdataan dari PT. Hj. Warni Niode terhadap pemberian ganti kerugian kepada PT. Sari Jasa belum atau tidak sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh PT. Sari Jasa. Dari hasil wawancara Bersama Ibu Hj. Warni Niode selaku pemilik perusahaan itu ada beberapa factor sehingga ganti kerugian tersebut belum terpenuhi sesuai dengan yang diminta yaitu: Biaya kerugian atas kerusakan barang yang sangat tinggi, kemudian biaya perbaikan mobil akibat kecelakaan, dan uang kas yang belum memadai. Oleh sebab itu PT. Hj. Warni Niode dinyatakan wanprestasi tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti kerugian kepada PT. Sari Jasa akibat kecelakaan pada mobil pengantar barang.
2. Sikap kritis konsumen sangat penting. Langkah-langkah seperti mengajukan keluhan dan penyelesaian sengketa kepada PT. Hj. Warni Niode. Pendekatan penyelesaian sengketa melalui alternatif dispute resolution (ADR) seperti arbitrase, negosiasi, dan mediasi menjadi pilihan yang perlu dipertimbangkan. Dalam kasus ini, meskipun upaya negosiasi telah dilakukan namun hal tersebut belum dapat menyelesaikan sengketa ini, solusi yang efisien mungkin tercapai melalui mediasi, jika semua upaya penyelesaian diluar pengadilan tidak berhasil, maka Langkah litigasi masih dapat diambil sebagai opsi terakhir.

Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang dipaparkan di atas, maka timbul saran dari penulis, sebagai berikut:

1. Kepada PT. Hj. Warni Niode harus lebih baik dalam menanggapi dan menangani semua keluhan dan tuntutan dari konsumen baik dari segi kualitas pengantaran barang maupun dari pemberian ganti rugi harus sesuai dengan kesepakatan/perjanjian yang telah disepakati bersama diawal dan Klarifikasi atas Kerugian sangat Penting bagi PT. Hj. Warni Niode untuk memastikan bahwa semua kerugian yang dialami oleh PT. Sari Jasa benar-benar diidentifikasi dengan jelas dan disepakati. Ini termasuk biaya perbaikan mobil, kerusakan barang, dan kerugian finansial lainnya.
2. PT. Hj. Warni Niode sebaiknya melakukan evaluasi atas kejadian kecelakaan yang terjadi selama pengiriman barang. Meningkatkan kualitas pengiriman dan mengurangi risiko kecelakaan akan membantu mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan serta memperhatikan dokumentasi karena Penting bagi kedua belah pihak untuk menjaga dokumentasi yang lengkap mengenai semua transaksi, kesepakatan, dan upaya penyelesaian sengketa. Ini akan menjadi bukti yang kuat jika diperlukan di masa mendatang.
3. Untuk Kedua belah pihak yaitu PT. Hj. Warni Niode dan PT. Sari Jasa harus memahami hak dan kewajiban mereka sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ini akan membantu menjaga transparansi dan kesepahaman dalam penyelesaian sengketa. Meskipun dalam sengketa, menjaga hubungan baik antara PT. Hj. Warni Niode dan PT. Sari Jasa tetap penting. Saling pengertian dan keterbukaan dapat membantu menciptakan solusi yang berkelanjutan dan menghindari konflik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Ahmadi Miru & Sakka Pati. 2012. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233-1456 BW*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Abdul Halim. 2017. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Bandung ; Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.
- C.S.T Kansil Chirstine, S.T. *Hukum Perusahaan Indonesia (Aspek Hukum Dalam Ekonomi)*. (Jakarta, Perca, 2011).
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Djaja S. Meliala. 2012. *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*. Bandung : Nausa Aulia.
- Dra. Farida Hasyim. 2014. *Hukum Dagang*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Mariam Darus Badruzaman. *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*.
- M Pd. Ul'fah Hernaeny, Dkk. 2021. *Pengantar Statistika I*. Bandung; Media Sains Indonesia.
- Prof. Dr. Ahmad Miru & Sakka Pati. 2012. *Hukum Perikatan*. (Jakarta, Rajawali Pers.).
- Rahmat Trijono. *Kamus Hukum*. Jakarta, Pustaka Kemang, 2016.
- Salim H.S. 2021. *Hukum Kontrak*. Jakarta ; Sinar Grafika.
- Salim HS. 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. PT. Sinar Grafika.
- Soimin, Soedharyo. 2019. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika
- Wawan Muhwan Hariri. *Hukum Perikatan (Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam)*. Bandung: CV Pustaka Setia.

JURNAL :

- Arfian Setiantoro; Anisah Novitarani; Rinitami Njatrijani; dan Feyreizha Destika Putri. *Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonom*. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Vol. 7, Nomor 1, 2018.
- CA Widarti. *Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online*. Repositori Institusi. 2020.
- Christy Angeline. *Tanggung jawab Perusahaan Pengangkut DHL Express Terhadap Pengiriman dari Jakarta Ke Malang*. Jurnal Hukum Adigama. 2020.
- Dolot Al Hasni Bakung; Zamroni Abdussamad; Moh. Hidayat Muhtar. *Contra Perceptions Of The Freedom Of Contract Principle In Law No. 2 Of 1960 Concerning Agricultural Products Sharing With The Community Ijon System In The Bonebeach Environment*. Journal Of Land And Environmental Law. Vol. 1 No. 1 2022.
- Ketut Arie Jaya; I Nyoman Putu Budiarta; Ni Made Puspasutari Ujianti. *Tanggung Jawab Perusahaan Eksepidi Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat*. Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 1 No 1 Agustus 2020.

Meiliana Kamila; Imam Haryanto. *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen*. Jurnal USM Law Review Vol. 5 No. 2 Tahun 2022.

Muhammad Sabrisa Khartanta Ginting Suka, Weny Almoravid Dunga, Dolot Alhasni Bakung. *Tinjauan yuridis mengenai tanggung jawab produsen dan penjual clothing line terhadap konsumen dalam perpeltif hukum perdata*. Journal Of Comprehensive Science. Vol. 2 No. 5 2023.

Yati Nurhayati; Irfani; M. Yasir Said. *Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*. Jurnal Penegakan Hukum Indonesia. Vol.2 No. 1, February 2021.

Lenny Nadriana, Lina Maulidiana, Ali Sopian. *Penyelesaian sengketa wanprestasi asuransi antara PT. JNE dan konsumen atas kerusakan barang yang dikirim melalui jasa pengiriman JNE di kota Bandar Lampung*. Jurnal Pro Justitia (JPI), Vol. 4, No. 1, Februari 2023.

SKRIPSI :

Anggraito Yudha Pratama. Skripsi. *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Terhadap Rusaknya Barang Yang Dikirim*. (Universitas Jember, 2018)

Ismail Frediawanto, Skripsi. *Tanggung Pelaku usaha jasa laundry ditinjau dari pasal 7 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen*. (Gorontalo : UNG, 2016).

UNDANG-UNDANG :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.