



## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA MIKROINDO PUTERATAMA SEMARANG

Jim Jeffrey Prajogo, Suradi, Siti Mahmudah

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : [jimjeffreyyy@gmail.com](mailto:jimjeffreyyy@gmail.com)

### Abstrak

Pada masa globalisasi ini, semakin tinggi tingkat kebutuhan manusia akan bidang jasa terutama di bidang pengangkutan. Beberapa masalah yang masih sering terjadi pada perusahaan di bidang pengangkutan adalah kerusakan, kehilangan dan ketidaknyamanan dalam bertransaksi. Dalam hal ini, PT. Mikroindo Puteratama memberi upaya perlindungan bagi konsumen yang mengajukan pengaduan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui upaya perlindungan yang diterima konsumen dari PT Mikroindo Puteratama serta mengetahui bagaimana pertanggung jawaban atau penyelesaian hukum apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan Perusahaan Transportasi Mikroindo Puteratama Semarang. Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu, untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan. PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah melakukan perlindungan terhadap setiap konsumennya, baik dengan cara melindungi konsumennya dari barang-barang yang rusak maupun hilang serta melindungi konsumennya dengan menyediakan tempat transaksi yang aman, bersih dan nyaman. Berbagai kemudahan juga diberikan kepada konsumen, baik dalam bertransaksi atau memilih jenis-jenis pengiriman yang mereka kehendaki.

Kata kunci : *perlindungan, konsumen, pengiriman barang, perusahaan pengangkutan*

### Abstract

*In this globalization era, the higher level of human need of service especially in the field of transportation. Some problem that still happen in companies are damage, loss and uncomfortable transaction. In this section, PT. Mikroindo Puteratama give some protection to consumer that offer a complaint. The objective of this research is to determine protection for the consumer from PT Mikroindo Puteratama and determine the responsibility or law solution if there's conflict happen between consumer and PT Mikroindo Puteratama Semarang. Approximation method in this research is yuridis empiris, that is way to fix the problem with observe secondary data first and then primary data. PT Mikroindo Putertama has done protection for their consumer, both from damage or loss, and protect consumer with give consumer a safe place to transaction, clean and comfort. Some facility for consumer is to choose kind of delivery etc.*

*Keywords : protection, consumer, delivery, delivery company*

## I. PENDAHULUAN

Pada masa globalisasi ini, semakin tinggi tingkat kebutuhan manusia akan bidang jasa terutama di bidang pengangkutan. Perkembangan era globalisasi ini memberikan manfaat yang baik bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat luas, karena dengan terbukanya pasar akan memudahkan konsumen menemukan berbagai jenis jasa yang di berikan produsen kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi, kedudukan konsumen sangat awam terhadap jasa-jasa yang akan digunakan dan adanya kesulitan mengamati dan mempelajari keamanan, keselamatan dan kepastian untuk mempercayakan barang kepada produsen jasa tersebut. Kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen selalu berada pada posisi yang lemah.

Beberapa masalah yang masih sering terjadi pada perusahaan di bidang pengangkutan adalah kerusakan, kehilangan dan ketidaknyamanan dalam bertransaksi. Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, Salah satunya yang berkaitan dengan kewajiban pihak jasa pengiriman barang, terhadap hilangnya atau rusaknya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang menimbulkan sengketa.

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat

asas- asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Dalam hal ini, PT. Mikroindo Puteratama memberi upaya perlindungan bagi konsumen yang mengajukan pengaduan.

Indonesia memiliki dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen, yakni:

Undang-Undang Dasar 1945

Sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memberikan barang dan/atau jasa yang layak di berikan kepada masyarakat.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (Undang-undang perlindungan konsumen).

Lahirnya Undang-undang ini memberikan udara baru dan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan/atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen ini menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dan tentunya perlindungan konsumen tersebut tidak pula merugikan produsen, namun karena kedudukan konsumen yang lemah maka pemerintah berupaya untuk memberikan perlindungan melalui peraturan

perundang-undangan yang berlaku, dan Pemerintah juga melakukan pengawasan terhadap dilaksanakannya peraturan perundang-undangan tersebut oleh berbagai pihak yang terkait.

Undang-undang ini memberikan jalan alternative dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Hal ini ditujukan untuk mengatasi proses pengadilan yang lama dan formal.<sup>1</sup>

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni : Pelindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang sering digunakan yaitu Perusahaan Transportasi Mikroindo Puteratama (MIKRO). Seiring dengan berkembangnya bisnis jasa pengiriman barang, PT. Mikroindo Puteratama (MIKRO) juga semakin berkembang, ditandai dengan banyaknya cabang dan agen-agen PT. MIKRO yang tersebar di seluruh Jawa Tengah. Pusatnya adalah di Semarang Jawa Tengah. PT. MIKRO menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi masyarakat. Pengguna jasa PT. MIKRO (yang selanjutnya disebut sebagai konsumen) berhak untuk memilih paket-paket yang telah disediakan oleh PT. MIKRO.

Pada seluruhnya PT. MIKRO hanya berlindung dibalik penerapan klausula baku, yang telah ditandatangani oleh kedua pihak yaitu pihak PT. MIKRO dan dari pihak konsumen, yang terdapat dalam bukti resi pengiriman. Dalam hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menerima atau menolak perjanjian karena faktor kebutuhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penting kiranya untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen PT. MIKRO, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mempelajari terkait perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman barang dengan mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA MIKROINDO PUTERATAMA SEMARANG”**.

## II. METODE

Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten, dengan mengadakan analisa dan konstruksi.<sup>2</sup> Oleh karena penelitian haruslah merupakan kegiatan yang teratur, terencana dan sistematis dalam mencari jawaban atas suatu masalah,<sup>3</sup> sehingga penelitian dilakukan dengan

---

<sup>1</sup> Rusli. Tami. Jurnal Masalah-Masalah Hukum :Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung) hal 234.

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Pamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta : Radjawali, 1985), hal 20.

<sup>3</sup> Djarwanto PS, *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Tehnis Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta : Liberti Yogya, 1996), Hal 5.

mengikuti prosedur-prosedur tertentu. Langkah-langkah yang akan digunakan dalam melakukan penelitian guna menyusun penulisan hukum ini yaitu sebagai berikut :

#### **A. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Empiris yaitu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu, untuk kemudian meneliti data primer yang ada di lapangan.<sup>4</sup>

#### **B. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian hukum ini adalah deskriptif analitis yakni pemecahan masalah yang diselidiki dengan berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

#### **C. Jenis dan Metode Penelitian**

Dikarenakan jumlah populasi objek penelitian sangat besar, demi mempermudah penelitian dan mempersingkat waktu penelitian maka penulis menggunakan teknik penentuan sampel. Untuk memperoleh data yang tepat, akurat dan objektif, maka penelitian ini dilakukan dengan dua cara pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder.

#### **D. Metode Analisis Data**

Dengan menganalisa data yang telah terkumpul tersebut, kemudian diuraikan dan dihubungkan antara data yang satu dengan data yang

lainnya secara sistematis. Pada akhirnya disusun dan disajikan dalam bentuk Penulisan Hukum.<sup>5</sup>

#### **E. Teknik Penyajian Data**

Data yang dianalisis dan telah mendapat kesimpulan disajikan dalam bentuk tulisan. Tulisan ini dirangkum dalam satu rangkuman dalam hal ini berbentuk Penulisan Hukum.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Upaya Perlindungan PT Mikroindo Puteratama Terhadap Pengaduan Layanan Jasa Pengiriman Barang Atau Dokumen**

##### **1. Profil PT Mikroindo Puteratama Semarang**

PT. MIKROINDO PUTERATAMA atau yang biasa dikenal dengan Paket MIKRO merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman logistik yang berpusat di Semarang. Paket MIKRO adalah perusahaan pengiriman terbesar di Jawa Tengah.

Pada PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga menuangkan harapan dan tujuannya yang terdapat dalam visi dan misi perusahaan yaitu :<sup>6</sup>

##### **a. Visi PT. Mikroindo Puteratama**

Perusahaan jasa paket ekspres terdepan di Indonesia.

Maksud dari visi ini dapat diartikan bahwa PT. Mikroindo Puteratama ini berusaha untuk menjadi perusahaan jasa paket

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto, *Pemusatan Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1984), Hal 52

<sup>5</sup> Jujun.S.Suriasumantri, *filsafat ilmu*, hal 48, Pustaka Sinar Harapan. 2005

<sup>6</sup> Wawancara dengan Pak Stevy Kurniawan Wijaya Owner PT. Mikroindo Puteratama Semarang.

ekspres yang unggul dari setiap perusahaan lainnya yang bergerak sama dalam bidang pengiriman dan menjadi yang terdepan dari semuanya serta menjadikan perusahaan-perusahaan lain yang bergerak sama dibidangnya menjadi satu ikatan kuat dan menguasai pasar di Indonesia.

b. Misi PT. Mikroindo Puteratama  
Memberi Pelayanan Terbaik dan Tercepat Untuk Pelanggan Secara Konsisten.

Maksud dari Misi ini dapat diartikan bahwa misi PT. Mikroindo Puteratama lakukan adalah memberikan pelayanan terbaik dan tercepat untuk pelanggan dalam hal ini adalah jasa pengiriman barang agar pelanggan merasa puas dan nyaman menggunakan jasa pengiriman PT. Mikroindo Puteratama ini dan juga bukan hanya dilakukan sekali dua kali tetapi dilakukan secara terus menerus konsisten maju kedepan tidak mengalami penurunan kualitas.

Syarat Standar Pengiriman MIKROINDO PUTERATAMA adalah (selanjutnya disebut **SSP**)<sup>7</sup> :

### 1. Ketentuan Tentang SSP

- 1) Seluruh transaksi yang dilakukan MIKROINDO PUTERATAMA dilaksanakan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah diatur dalam **SSP** ini.
- 2) **SSP** adalah syarat dasar yang mengikat serta merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian antara MIKROINDO PUTERATAMA

dengan para PENGIRIM baik perjanjian tertulis ataupun lainnya.

### 3) MIKROINDO

PUTERATAMA tidak dapat dibebani dengan perjanjian lain selain yang ditulis dalam **SSP** ini kecuali dengan perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh pejabat MIKROINDO PUTERATAMA yang berwenang yang bertindak untuk dan atas nama MIKROINDO PUTERATAMA.

## 2. Tata Cara Pengangkutan

### 1) MIKROINDO

PUTERATAMA bukan perusahaan angkutan umum dan hanya akan mengangkut dokumen atau barang sesuai syarat dan kondisi **SSP** ini.

2) Bila PENERIMA tidak mau membayar biaya titipan, maka PENGIRIM bertanggung jawab atas biaya tersebut.

3) Tidak menerima kiriman berupa surat, kartu pos dan warkal pos.

4) Isi tidak diperiksa oleh karena itu sepenuhnya menjadi tanggung jawab PENGIRIM.

5) Kehilangan dan kerusakan barang yang disebabkan oleh Force Majeure (bencana alam, kebakaran, perampokan, kecelakaan, dan sebagainya) diluar tanggung jawab MIKROINDO PUTERATAMA.

6) Kehilangan / kerusakan isi titipan akibat kemasan atau bungkus yang kurang baik menjadi tanggung jawab pihak PENGIRIM.

7) Total ganti rugi kehilangan barang titipan hanya 10x biaya pengiriman.

8) Kehilangan / kerusakan isi barang titipan harus disaksikan oleh petugas MIKROINDO PUTERATAMA dan dinyatakan

<sup>7</sup> Wawancara dengan Pak Stevy Kurniawan Wijaya Owner PT. Mikroindo Puteratama Semarang.

secara tertulis pada tanda terima titipan.

9) **MIKROINDO**

PUTERATAMA tidak menjamin ketetapan waktu pengiriman dan tidak bisa dimintakan ganti rugi.

10) Bila dalam waktu 1 (satu) bulan tidak ada pengaduan dan PENGIRIM kiriman dianggap sudah diterima dengan baik oleh penerima.

11) Tanda terima titipan yang tidak diambil dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan bukan tanggung jawab **MIKROINDO PUTERATAMA.**

## **2. Upaya Perlindungan PT Mikroindo Puteratama Semarang**

### **2.1. Upaya Perlindungan Terhadap Barang – Barang yang Rusak atau Hilang**

Dalam usaha bidang jasa, para pelaku usaha harus memiliki sikap kehati-hatian dalam pengiriman suatu barang baik barang tidak mudah rusak maupun barang yang mudah rusak (pecah belah). Pelaku usaha juga perlu berhati-hati dalam pengiriman barang agar tidak terjadi kehilangan barang. Selain itu, pengirim sebagai konsumen juga perlu berhati-hati pada saat pengemasan barang yang akan dikirim. Kemasan akan sangat menentukan keselamatan barang sampai pada tujuan. Penerima sebagai konsumen juga perlu berhati-hati pada saat penerimaan yakni dengan mengamati barang serta kemasan. Sebagai bentuk perlindungan konsumen terhadap barang-barang rusak atau hilang, maka pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang memberi berbagai jenis upaya perlindungan.

PT. Mikroindo Puteratama selalu memperingatkan para karyawan serta kurir atau pengirim untuk berhati-hati dalam pengiriman. Antar karyawan dihimbau saling mengingatkan untuk memperhatikan setiap barang yang akan dikirim apabila ada yang rusak. Apabila terdapat kemasan yang rusak oleh pengirim, maka pengirim dihimbau untuk mengemas ulang barang tersebut. Apabila ada kemasan yang rusak saat perjalanan, maka pihak Mikroindo akan melapisi barang tersebut sehingga barang akan menjadi lebih aman dalam perjalanan.

Selain itu PT. Mikroindo Puteratama memberikan pelatihan – pelatihan kepada para pegawai berupa seminar tentang cara proses pengemasan barang yang baik dan benar dan juga pelatihan proses pengiriman barang dari awal hingga sampai tujuan dengan selamat. Hal ini sangat bermanfaat bagi karyawan maupun bagi konsumen.

Upaya yang dilakukan oleh PT. Mikroindo Puteratama adalah memberi jaminan ganti rugi terhadap barang yang hilang. Barang yang hilang akan tetap dicari oleh pihak Mikroindo Puteratama. Barang yang telah ditemukan akan diberikan kepada penerima yang semestinya serta ganti rugi. Ganti rugi yang akan diberikan adalah sebesar 10 kali lipat dari biaya pengiriman. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa



yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku bagi pelaku usaha yang dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan pelaku usaha melainkan kesalahan konsumen.

Hal ini menunjukkan PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah melakukan perlindungan terhadap setiap konsumennya, baik dengan cara melindungi konsumennya dari barang-barang yang rusak maupun hilang

## **2.2. Upaya Perlindungan Terhadap Ketidaknyamanan Bertransaksi**

Setiap konsumen pasti sangat menginginkan tempat untuk bertransaksi yang aman dan nyaman. PT. Mikroindo Puteratama Semarang sebagai pelaku usaha di bidang jasa selalu berusaha memberikan

pelayanan terbaik bagi setiap konsumennya termasuk kenyamanan dalam bertransaksi.

PT. Mikroindo Puteratama Semarang menetapkan suatu sistem pengamanan. Untuk menghindari aksi pencurian maupun hal – hal yang tidak diinginkan, PT. Mikroindo Puteratama Semarang melakukan sistem pengamanan dengan pengadaan kamera pengaman atau yang kita kenal dengan sebutan *Closed Circuit Television* (CCTV), selain itu dilakukan juga pengamanan secara langsung dengan pengawasan setiap karyawan yang bertugas terhadap calon konsumen dan juga pengawasan dari satpam yang bertugas menjaga keamanan.

Berkaitan dengan kenyamanan bertransaksi bagi konsumen, pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang menyediakan fasilitas tempat duduk yang nyaman untuk membuat para konsumen yang akan bertransaksi tidak lelah apabila menunggu konsumen lain yang bertransaksi, selain itu PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga menyediakan Televisi (TV) untuk menemani para konsumen yang sedang menunggu konsumen lain yang sedang bertransaksi. Untuk fasilitas ruangan PT. Mikroindo Puteratama Semarang menyediakan pendingin ruangan (*air conditioner*).

Selain itu PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga berusaha memberikan tempat bertransaksi yang bersih dan bebas dari asap rokok dimana setiap pagi karyawan yang bertugas akan mengepel lantai ruangan dan pada pintu masuk ruangan bagian luar disediakan tempat sampah agar para konsumen yang merokok dapat mematikan

rokoknya terlebih dahulu sebelum memasuki ruangan untuk bertransaksi.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah memberikan hak – hak konsumen dengan baik, dimana PT. Mikroindo Puteratama Semarang memberikan jaminan kualitas pengiriman yang terbaik, pemberian informasi yang benar, dan melakukan proses pengiriman yang sesuai dengan ketentuan standar yang ditentukan perundang-undangan. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pengaduan terhadap pengiriman dan pelayanan kinerja PT. Mikroindo Puteratama Semarang, serta memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap konsumen tanpa membedakan latar belakang konsumen.

PT. Mikroindo puteratama Semarang melindungi konsumennya dengan menyediakan tempat transaksi yang aman, bersih dan nyaman. Berbagai kemudahan juga diberikan kepada konsumen, baik dalam bertransaksi atau memilih jenis-jenis pengiriman yang mereka kehendaki. Selain itu PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga sangat terbuka pada setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada PT. Mikroindo Puteratama Semarang.

### **B. Penyelesaian Hukum Jika Terjadi Sengketa Antara Konsumen Dengan PT Mikroindo Puteratama Semarang**

Masalah yang sering terjadi yang berhubungan dengan perlindungan konsumen adalah

tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen, hal ini dikarenakan konsumen merasa dirugikan oleh suatu produk dan/atau jasa.

Dari awal berdirinya PT. Mikroindo Puteratama Semarang sendiri belum pernah terjadi sengketa hukum antara konsumen dengan PT. Mikroindo Puteratama Semarang. Namun, masalah – masalah mengenai pengaduan konsumen mengenai kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimkan atau para kurir yang tidak ramah pernah terjadi pada awal berdirinya PT. Mikroindo Puteratama Semarang.

Seperti kasus kurangnya atau hilangnya beberapa barang yang dikirimkan, pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang, langsung menyelesaikan masalah tersebut sesaat setelah konsumen mengajukan keluhan atau pengaduan terhadap kehilangan beberapa barang tersebut, yaitu dengan mengganti kerugian konsumen dengan memberikan ganti 10 kali lipat dari biaya pengiriman.

Mengenai kasus hilangnya barang yang dikirimkan adalah dengan mengganti 10 kali lipat dari biaya pengiriman dan apabila barang diketemukan maka akan diberikan dan pihak PT Mikroindo Puteratama Semarang tetap mengganti 10 kali lipat karena kelalaiannya, Hal ini juga sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Apabila ada pengaduan dari konsumen maka akan langsung ditanggapi dengan positif dari PT. Mikroindo Puteratama Semarang yaitu dengan melakukan penanggulangan secara langsung, untuk menghindari perkembangan masalah sehingga permasalahan cepat selesai dan tidak berkelanjutan.



PT. Mikroindo Puteratama Semarang apabila berhadapan dengan keadaan dimana terjadi suatu sengketa dengan konsumen, akan berupaya melakukan penyelesaian secara kekeluargaan. Namun, apabila segala upaya di luar pengadilan yang dilakukan oleh PT. Mikroindo Puteratama Semarang tidak menemukan suatu penyelesaian dengan pihak konsumen yang merasa dirugikan, maka PT. Mikroindo Puteratama Semarang akan menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen tersebut melalui proses pengadilan, sesuai dengan Pasal 45 ayat (4):

*“Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.”*

Maka berpedoman pada ketentuan peraturan perundang – undangan tersebut maka pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang akan melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dengan menggunakan bantuan kuasa hukum.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan kesempatan kepada setiap konsumen yang mengalami kerugian untuk mengajukan gugatan terhadap setiap pelaku usaha. Setiap konsumen dapat mengajukan gugatan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, atau dapat juga mengajukan gugatan melalui peradilan yang

berada di lingkungan peradilan umum.

Menurut Undang – undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Berdasarkan ketentuan ini, dapat disimpulkan sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:

a. Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

b. Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa yang biasa dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi sengketa dengan konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang – undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, Alternatif penyelesaian sengketa adalah:

*“Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi,*

*mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”*

Terdapat beberapa macam alternatif penyelesaian sengketa, berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang – undang Nomor 30 Tahun 1999 diatas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut:<sup>8</sup>

a. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak – pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesempatan dan meneruskan hubungan baik. Negosiasi bertujuan untuk memperoleh sebuah kesepakatan bersama. Dalam hal ini,

negosiasi memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Memperoleh kesepakatan. Melalui perundingan, kedua belah pihak akan endiskusikan keinginan-keinginan masing-masing, maka untuk menjembatani keinginan kedua belah pihak maka harus diputuskan suatu kesepakatan.
2. Mendapatkan solusi. Hasil perundingan akan memperoleh kesepakatan bersama yang merupakan solusi bagi kedua belah pihak.
3. Memperoleh keuntungan. Tentunya melalui negoisasi akan menghasilkan kesepakatan yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak

c. Mediasi

Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan – persoalan yang dikuasakan kepadanya.

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang – undang Nomor 30 Tahun 1999 menyebutkan bahwa kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seseorang atau lebih penasihat maupun melalui seorang mediator.

Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama

<sup>8</sup> Celina Tri S.K, *Op Cit.*, halaman 185.

merumuskan penyelesaian sengketa tanpa arahan konkret dari pihak ketiga. Peran utama dari seorang mediator adalah ia harus mampu merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini hanya dapat dilakukan apabila ia benar-benar memahami kepentingan dari masing – masing pihak yang bersengketa, sehingga para pihak dapat menemukan solusi yang memenuhi kepentingan para pihak yang bersifat fundamental.

Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian dimuka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa pengadilan.

#### d. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian diluar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan pihak yang berselisih, konsiliator biasanya terlibat secara mendalam atau substansi dari perselisihan.

Hasil dari kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak

bersengketa, dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

#### e. Penilaian Ahli

Yang dimaksud dengan penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 angka 8 Undang – undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi:

*“Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.”*

Pada pasal 8 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dikemukakan bahwa dalam kegiatan usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan suatu produk dan/atau jasa, para pelaku usaha dilarang merugikan konsumen, yaitu dengan melakukan itikad baik dalam melakukan usaha perdagangan barang dan/atau jasa. Pada peraturan perundang-undangan tersebut pemerintah mengemukakan berbagai larangan yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap kinerja PT. Mikroindo Puteratama Semarang, dalam proses pengiriman barang telah sesuai dengan standar yang diatur oleh peraturan pemerintah. Terbukti dengan tidak ditemukannya proses pengiriman barang PT. Mikroindo Puteratama yang bertentangan dengan pasal perundangan tersebut.

PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah melakukan perlindungan terhadap setiap konsumennya, baik dengan cara melindungi konsumennya dari barang-barang yang rusak maupun hilang serta melindungi konsumennya dengan menyediakan tempat transaksi yang aman, bersih dan nyaman. Berbagai kemudahan juga diberikan kepada konsumen, baik dalam bertransaksi atau memilih jenis-jenis pengiriman yang mereka kehendaki. Selain itu PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga sangat terbuka pada setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada PT. Mikroindo Puteratama Semarang.

Dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha seperti yang diatur dalam pasal 19 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis, PT. Mikroindo Puteratama Semarang juga melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana mestinya. PT. Mikroindo Puteratama Semarang telah melakukan upaya penyelesaian dengan mengganti kerugian dari konsumen, seperti pada saat ada konsumen yang melakukan complain atau pengaduan mengenai hilangnya barang yang dikirimkan. Dalam hal perlindungan yang diberikan PT. Mikroindo Puteratama adalah dengan mengganti 10 kali lipat dari biaya pengiriman dan apabila barang ditemukan maka akan diberikan dan pihak PT Mikroindo Puteratama Semarang tetap mengganti 10 kali lipat karena kelalaiannya.

Masalah penggantian kerugian yang dilakukan oleh PT. Mikroindo

Puteratama Semarang harus sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (5), dimana ganti rugi akan diberikan apabila konsumen dapat membuktikan bahwa kehilangan barang kiriman tersebut akibat kesalahan dari kelalaian pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang. Namun, apabila kehilangan barang kiriman itu akibat kesalahan konsumen saat melakukan transaksi diawal maka pihak PT. Mikroindo Puteratama Semarang tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang diperoleh mengenai upaya perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha Mikroindo Puteratama Semarang, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Mikroindo Puteratama Semarang dalam kedudukannya sebagai pelaku usaha telah memberikan perlindungan kepada setiap konsumennya. Hal ini terbukti dengan adanya upaya perlindungan dan pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen dalam proses transaksi maupun pengiriman serta pelayanan terhadap setiap konsumen.

Mikroindo Puteratama Semarang dengan pemenuhan kewajibannya sebagai pelaku usaha selalu berusaha memberikan yang terbaik, dimana untuk menghindarkan konsumen dari kerugian akibat kerusakan barang maupun dokumen atau kehilangan barang maupun dokumen, setiap

karyawan diberi tugas dan tanggung jawab yang sama dalam proses pengiriman sampai di tempat tujuan

Dalam hal proses pengiriman barang maupun dokumen para karyawan diberikan pelatihan proses pengemasan yang baik dan benar maupun proses pengiriman. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kehilangan maupun kerusakan barang atau dokumen yang dikirimkan.

Dalam memberikan kenyamanan bagi para konsumen Mikroindo Puteratama Semarang juga memberikan fasilitas-fasilitas, seperti pendingin ruangan ( *Air Conditioner* ), Televisi (TV), ruangan yang bersih dan bebas asap rokok, dan juga memberikan keamanan dengan menggunakan CCTV. Hal ini bertujuan agar para konsumen merasa nyaman dan merasa aman selain itu para karyawan tidak mudah lelah karena kondisi ruangan yang bersih dan nyaman.

Mikroindo Puteratama Semarang juga memiliki keterbukaan kepada setiap keluhan konsumen, jika ada konsumen yang mengajukan keluhan atau *complain*, Mikroindo Puteratama Semarang akan berusaha menyelesaikan setiap keluhan konsumen sesegera mungkin.

2. Apabila terjadi Human Error yang dilakukan oleh karyawan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, maka pihak Mikroindo Puteratama Semarang akan mengupayakan penyelesaian sengketa tersebut dengan cara kekeluargaan.

Namun, apabila terjadi kerugian yang sangat besar atau sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan diluar pengadilan maka dimungkinkan dilakukan penyelesaian melalui pengadilan, dengan menggunakan bantuan kuasa hukum.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Hakim. (2010). Hak-hak Konsumen. Jakarta : Nusamedia
- Djarwanto, PS. (1996) Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Tehnis Penulisan Skripsi. Yogyakarta : Liberti Yogya.
- Fuady, Munir (2008). Pengantar Hukum Bisnis Merata Bisnis Modern di Era Global. Bandung : PT. Citra Aditya
- Gormer, Bryan A. (2004). Black's Law Dictionary, Thomson Business.
- Gunawan (2001). Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta; PT Gramedia Pustaka utama.
- Hartono, Sri Rejeki. (1980). Pengangkutan dan Hukum Pengangkutan Darat. Semarang : FH Undip.
- Kartini, Kartono. (1976). Pengantar Metodologi Research. Bandung: Alumni Bandung.
- Muhammad, Abdulkadir (2008). Hukum Pengangkutan Niaga. Bandung: Citra Aditya bakti
- Nasution, Az. (1995). Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, Az. (2001). Hukum Perlindungan Konsumen Suatu



- Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Nurbaiti, Siti (2009). Hukum Pengangkutan Darat (Jalan dan Kereta Api) . Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti
- Patrik, Purwahid (1994). Dasar-Dasar Hukum Perikatan. Bandung : Mandar Maju.
- Purwosujipto, H.M.N. (2003). Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Shidarta, (2004). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta : Grasindo.
- Shidarta. (2006). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shofie, Yusuf (2002). Pelaku Usaha, Konsumen,dan Tindak Pidana Korporasi. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sidabalok, Janus. (2006) . Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT Citra Ditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono & Sri Pamudji (1985). Penelitian Hukum Normatif. Jakarta : Rajawali.
- Soekanto, Soerjono. (1984) Pemusatan Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, Soerjono. (1986) Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Soekardono. (1981). Hukum Dagang Indonesia Jilid II Bagian Pertama. Jakarta : Rajawali.
- Soemardi, Dedi . (1996) Pengantar Hukum Indonesia. Jakarta : Indo Hill Co
- Subekti, R (1979). Aneka Perjanjian. Bandung : Penerbit Alumni
- Subekti. Hukum Perjanjian. Jakarta : PT. Intermasa
- Sukardi (2003). Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suriasumantri, Jujun S.(2005) Filsafat ilmu. Pustaka Sinar Harapan*
- Susilo, Andi. (2008). Buku Pintar Ekspor Impor
- Sutedi, Adrian. (2006). Perlindungan Konsumen, Pencucian Uang dan Merger Saham Bank. Jakarta: Cipta Jaya
- Syahroni (2003). Hak dan Kewajiban dalam Pengangkutan. Surat Kabar Harian Pos Kota
- Tami Rusli Jurnal Masalah-Masalah Hukum :Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Bandar Lampung)
- Tri, Celina S.K. (2008) Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Sinar Grafika.