

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDITUR KEPADA KONSUMEN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh :

Hermawan Lumba
Alumni Fakultas Hukum
Untag Surabaya

Sumiyati
Dosen Fakultas Hukum UNTAG Surabaya
e-mail : sumiyati@untag-sby.ac.id

Abstrak

Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Perusahaan Ekspediter) merupakan salah satu bentuk perantara yang sering digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan terutama dalam proses pengiriman barang. Di dalam proses pengiriman barang, sering terjadi suatu keadaan yang menyebabkan barang yang di antarkan tidak sampai ke pihak yang di perjanjikan sesuai dengan keadaan yang di perjanjikan. Di dalam perkembangannya, banyak kasus bermunculan yang berkaitan dengan kelalaian Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) yang menyebabkan keterlambatan, rusak atau hilangnya barang sehingga menimbulkan kerugian di pihak pengguna jasa. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisa pertanggungjawaban Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) yang melakukan kelalaian dan menyebabkan keterlambatan, rusak atau hilangnya barang dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang menggunakan jasa dari perusahaan jasa pengiriman barang apabila terjadi kelalaian, dikaitkan dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keywords : ekspediter, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pembangunan di Indonesia, bidang transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda kehidupan perekonomian, memperkokoh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Peranan transportasi dalam banyak segi kehidupan ini tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan bagi pengangkutan orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air,

bahkan dari dan keluar negeri. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan perusahaan yang memberikan layanan jasa pengiriman barang.

Dalam melaksanakan pelayanan jasa melalui perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang, pihak perusahaan berkewajiban menerima dan menyelenggarakan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut di-

perhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan.

Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasanya. Akan tetapi dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan perusahaan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Perjanjian pengangkutan antara pihak-pihak yang berkepentingan itu akan melahirkan hubungan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan, sedangkan tujuan yang hendak dicapai oleh pihak-pihak yang berkepentingan itu pada dasarnya meliputi tibanya barang dengan selamat dan lunasnya pembayaran biaya pengangkutan. Dalam pengertian tujuannya yang dimaksud disini adalah termasuk juga segi kepentingan masyarakat, yaitu manfaat yang mereka peroleh setelah pengangkutan selesai¹.

Begitu pentingnya peranan pengangkutan laut di dalam lalu lintas perpindahan barang atau perdagangan baik domestik maupun internasional, dimana pengangkutan laut menjadi pilihan yang sangat strategis, efektif dan ekonomis dalam pengiriman barang maupun orang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Hal ini membuat pengguna jasa pengiriman barang tersebut merasa dirugikan. Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, rusak, atau hilang. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang, hal ini mengakibatkan

konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang tersebut menuntut pertanggungjawaban terhadap Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor). Namun terkadang pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) tidak mau bertanggung jawab dengan alasan-alasan tertentu. Menurut Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud 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 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 (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang dirumuskan yaitu Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Barang (Ekspeditor) Kepada Konsumen Atas Obyek Yang Dikirim Melalui Jalur Transportasi Laut Ditinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab dari pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) atas obyek yang dikirim, jika terjadi kerugian pada pihak konsumen?

¹ HMN Purwostujipto, Pengertian Hukum Dagang, Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta, 1981, hal. 2.

2. Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan untuk menuntut tanggung jawab pada pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) jika, terjadi kerugian pada pihak konsumen?

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dipergunakan adalah jenis penelitian yuridis normatif. Penelitian dengan pendekatan secara yuridis normatif adalah metode pendekatan yang didasarkan pada peraturan Perundang-undangan dan bahan-bahan literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan². Pendekatan masalah untuk mencari kebenaran yang didasarkan pada peraturan hukum yang ada dan berlaku di Indonesia yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam proses pengiriman barang melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PEMBAHASAN

Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait³. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. kesalahan (*liability based on fault*);
2. praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
3. praduga selalu tidak bertanggung jawab (*preemption of nonliability*);
4. tanggung jawab mutlak (*stich liability*);

² Roni Hanitijo Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum dan Jarimetri, Jakarta, Cet. IV, Ghalia Indonesia, 1990, hal. 11.

³ Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Grasindo, hal. 59.

5. pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)⁴.

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian⁵.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “Hukum”, tidak hanya bertentangan dengan Undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat⁶.

2. Prinsip Tanggung Jawab Praduga Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan; Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah⁷. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal 4 (empat) variasi :

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya;
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 92.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid hal. 93.

⁷ Ibid hal. 94.

tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik⁸.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*preemption non-liability principle*)

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*preemption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan⁹.

4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Menurut R.C. Hoerber et.al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena :

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Asas ini dapat memaksa produsen untuk lebih hati-hati¹⁰.

⁸Ibid hal. 95.

⁹Shidarta, *op. cit.*, hal. 62.

¹⁰Shidarta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, PT. Grasindo, hal. 78.

5. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya¹¹.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku usaha Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) atas kerugian konsumen yang menyebutkan, setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usaha hendaknya selalu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada telah cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen namun hal ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Oleh karena itu dalam menjalankan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan kewajiban pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal diatas dalam realitanya hak-hak konsumen sering terabaikan oleh karena suatu perbuatan pelaku usaha yang tidak mengindahkan kewajibannya sebagaimana yang diatur dalam UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen) Pasal 7 (a, b, c, dan g). Kewajiban yang dimaksud yaitu tidak ada itikad baik dari pelaku usaha dalam

¹¹Ibit hal. 64.

melakukan kegiatannya yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen karena ketidaksesuaian pemberian informasi secara jelas, benar, dan jujur mengenai jaminan barang dan/jasa serta perlakuan yang diskriminatif dari pelaku usaha kepada konsumen, dengan demikian pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan sebelumnya.

A. Wanprestasi

Hubungan yang terjadi antara Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) dan konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang merupakan hubungan “Kontraktual” yang lahir akibat perjanjian (kontrak) yang mereka buat, maka adanya hubungan antara konsumen dan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) itu disebut hubungan Kontraktual. Hubungan inilah yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter). Jika tidak ada hubungan kontraktual tersebut maka dengan mudah pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggungjawab hanyalah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian (*privity of contract*).

Perjanjian yang mereka buat adalah perjanjian Ekspedisi sebagaimana dalam Pasal 86 KUHD bahwa Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspediter yang mengikatkan diri untuk mencari pengangkut bagi pihak pengirim, dengan pihak pengirim yang mengikatkan diri untuk membayar kepada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter).

Perjanjian ekspedisi memiliki sifat hukum “pelayanan berkala” (Pasal 1601 KUH Perdata) dan “pemberian kuasa” (Pasal 1792 KUHPerdata).

Pasal 1601 KUHPerdata menyebutkan: “Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus dan syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak, maka ada dua

macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah; perjanjian perburuhan dan pemborongan” Pernyataan diatas menyatakan bahwa sifat hukum “pelayanan berkala” ada dalam perjanjian ekspedisi karena hubungan ekspediter dan pengirim tidak tetap, yakni ketika pengirim membutuhkan pengangkut untuk mengirim barangnya melalui ekspediter.

Pasal 1792 KUHPerdata menyatakan: “Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan”.

Sifat “pemberian kuasa” ini ada karena pengirim memberikan kuasa kepada ekspediter untuk mencari pengangkut bagi pihak pengirim. Hal ini terjadi apabila ekspediter dalam mengadakan perjanjian pengangkutan bertindak atas nama pengirim. Biasanya ekspediter dalam menjalankan tugasnya untuk mencari pengangkut bertindak atas namanya sendiri, walaupun untuk kepentingan pihak pengirim. Jika Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) tidak memenuhi kewajibannya maka dapat dikatakan wanprestasi.

Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka dinyatakan telah wanprestasi, artinya “tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”¹². Hal ini berarti bahwa wanprestasi terjadi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Perikatan menurut Pasal 1233 KUH Perdata, yang menentukan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, baik karena Undang-undang. Dengan demikian, di samping perjanjian, Undang-undang juga dapat menimbulkan suatu perikatan. Mengenai hubungan antara perikatan dengan perjanjian, dijelaskan oleh Subekti sebagai berikut: “Hubungan antara perikatan dengan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah

¹² Prof. R. Subekti. S.H., Pokok-pokok dari Hukum Perdata. Intermasa, Jakarta, cet. XI. 1975, hal. 20.

sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain¹³.

Di atas telah disebutkan bahwa salah satu unsur wanprestasi adalah berakibat merugikan orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yahya Harahap bahwasanya jika wanprestasi itu benar-benar menimbulkan kerugian kepada kreditur, maka debitur wajib mengganti kerugian yang timbul. Namun untuk itu harus ada hubungan sebab akibat atau kausal verband antara wanprestasi dengan kerugian¹⁴.

Dengan demikian, seseorang yang wanprestasi memberikan hak kepada pihak lain yang dirugikannya untuk menggugat ganti kerugian. Mengenai bentuk ganti kerugian, Pasal 1243 KUHPerdara menentukan bahwa; Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Ini berarti bentuk ganti kerugian berupa penggantian biaya, rugi, dan bunga. Mengenai penggantian biaya, rugi, dan bunga dijelaskan oleh Subekti sebagai berikut: Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak¹⁵. Yang dimaksudkan dengan istilah rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur. Yang dimaksudkan dengan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayangkan atau sudah dihitung oleh kreditur.

Gugatan atas dasar wanprestasi diawali dengan tidak dipenuhinya suatu kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian, yang berarti termasuk perikatan yang dilahirkan dari perjanjian. Sebagaimana disebutkan di atas

bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak mengikat pada saat kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok yang dijanjikan. Dengan tercapainya kata sepakat maka untuk tahap berikutnya pelaksanaan perjanjian tersebut.

Seseorang yang dinyatakan wanprestasi dan digugat ganti kerugian mempunyai hak untuk mengelaknya dengan alasan sebagai berikut:

1. *Force Majeur/Over macht* (keadaan memaksa);
2. *Exemptio Non Adimpleti Contractus*;
3. *Rechtsverwerking* (pelepasan hak).

Keadaan memaksa atau force majeure, menurut Subekti adalah seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalaiannya, ia dapat membela diri dengan mengajukan beberapa macam alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman itu. Pembelaan tersebut, yaitu mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*). Sementara, Riduan Syahrani menjelaskan *overmacht* sering juga disebut *force majeure* yang lazimnya diterjemahkan dengan keadaan memaksa dan ada pula yang menyebut dengan "sebab kahar"¹⁶.

Force majeure dalam hukum perdata diatur dalam buku III KUHPerdara dalam Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdara. Pasal 1244 KUHPerdara menentukan: Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya. Sementara Pasal 1245 KUHPerdara menentukan: Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan membe-

¹³ Ibid.

¹⁴ Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 65.

¹⁵ R. Subekti SH. *Op. cit.*, hal. 47

¹⁶ Riduan Syahrani, *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*, P.T. Alumni, Bandung, Tahun 2006, hal. 243.

rikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.

Memperhatikan ketentuan Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdara di atas, dapat dijelaskan bahwa apabila debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya, yaitu tidak memenuhi sama sekali, memenuhi tetapi terlambat atau memenuhi tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian atas dasar wanprestasi. Debitur yang dinyatakan wanprestasi dapat mengelak dari tanggung jawab pemberian ganti kerugian dengan mengemukakan dalam keadaan memaksa atau *force majeure*. *Force majeure* merupakan sarana bagi debitur untuk membela diri dari tuduhan lalai pemenuhan prestasi dengan mengemukakan alasan bahwa tidak dipenuhinya prestasi disebabkan karena keadaan memaksa atau *force majeure*.

Kaitannya dengan masalah asas "*exceptio non adimpleti contractus*", Riduan Syarani mengemukakan: "*Exceptio non adimpleti contractus*" adalah tangkisan yang menyatakan bahwa ia (debitur) tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya justru oleh karena kreditur sendiri tidak melaksanakan perjanjian itu sebagaimana mestinya. Bilamana debitur selaku tergugat dapat membuktikan kebenaran tangkisannya maka ia tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban apa-apa atas tidak dilaksanakannya perjanjian itu¹⁷.

Maksud dari asas "*exceptio non adimpleti contractus*" adalah hak debitur yang digugat atas dasar wanprestasi, bahwa dirinya memang wanprestasi, tetapi itu dilakukannya karena kreditur sendiri telah wanprestasi, dengan ketentuan pihak debitur dapat membuktikan bahwa dirinya wanprestasi, namun kreditur lebih dahulu telah wanprestasi. Hal ini sesuai pendapat Subekti, "Jangan menganggap saya lalai, kalau kamu sendiri juga sudah melalaikan kewajibanmu"¹⁸. Apabila dapat membuktikan, membebaskan debitur

dari kewajiban membayar ganti kerugian atas dasar wanprestasi.

Rechtsverwerking, bahwa seorang debitur yang dituduh melakukan wanprestasi, selain dapat membela dirinya dengan mengajukan alasan *overmacht* dan *exceptio non adimpleti contractus*, juga dapat mengajukan *rechtverwerking* (pelepasan hak). *Rechtverwerking* (pelepasan hak) adalah sikap dari pihak kreditur baik berupa pernyataan secara tegas maupun diam-diam bahwa ia tidak menuntut lagi terhadap debitur apa-apa yang merupakan haknya¹⁹.

B. Contoh Kasus :

Pada tanggal 1 Juni 2012 CV. Fantasi selaku konsumen mengirim barang (mesin penggiling padi) ke Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) Surya Citra, di dalam transaksi kedua belah pihak sudah sepakat, yaitu pada tanggal 3 Juni 2012 barang-barang milik CV. Fantasi harus dikirim ketempat tujuan (Ende-Flores) secepatnya, dikarenakan tanggal 8 Juni 2012 barang-barang milik CV. Fantasi itu sudah harus digunakan oleh para petani. Berhubung sudah jatuh tempo proyek pengadaan mesin penggiling padi yang harus segera diberikan kepada petani. Pada kenyataan barang yang dikirim oleh Perusahaan jasa pengiriman Barang (Ekspediter) Surya Citra terlambat sampai ke keempat tujuan, akibat dari keterlambatan pengiriman barang tersebut CV. Fantasi dikenai sanksi oleh Pemerintah Daerah setempat (Ende-Flores). Kerena merasa dirugikan, maka CV. Fantasi meminta ganti rugi kepada Perusahaan Jasa Pengiriman barang (Ekspediter) Surya Citra atas kelalaiannya.

Hal ini merupakan kelalaian dari Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter), oleh karena itu Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) wajib bertanggung jawab dengan mengganti segala kerugian barang yang diderita oleh si pengirim (Konsumen) dengan mengacu pada perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

¹⁷Ibid hal. 154.

¹⁸ R. Subekti. S.H, *Op. cit.*, hal. 57-58.

¹⁹ Riduan Syahrani, *Op. cit.*, h. 243.

C. Mekanisme Pelaksanaan Permintaan Ganti Rugi

Kerugian yang di derita oleh konsumen timbul akibat menggunakan jasa pengiriman barang yang bermasalah, yang semula konsumen mengharapkan barang yang dikirimnya sampai ketempat tujuan sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspeditor) namun ternyata tidak demikian, maka sudah menjadi kewajiban pelaku usaha yang terbukti melakukan kesalahan untuk memberikan ganti rugi tersebut dapat meminta dengan cara ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen :

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan²⁰. Jika konsumen pengguna jasa pengiriman barang dirugikan akibat keterlambatan, hilang, dan rusaknya barang oleh penyelenggara jasa pengiriman barang, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut.

Ganti rugi 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 berlaku²¹.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Pelaku usaha yang menolak atau tidak memberikan tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau diajukan kebadan pengadilan ditempat kedudukan konsumen. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam

gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha²². Hal ini semua merupakan mekanisme secara prosedural yang telah diatur menurut ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

D. Syarat Dalam Permintaan Ganti Rugi Yang Menjadi Hambatan Konsumen

Tuntutan permintan ganti rugi oleh konsumen terkadang dalam pelaksanaannya menemui beberapa masalah yang menjadi hambatan yang seharusnya tidak dijadikan alasan oleh pelaku usaha untuk menolak memberikan ganti rugi, alasan tersebut jika konsumen tidak dapat menunjukkan bukti semacam perjanjian tertulis. Hal ini memang bukan menjadi permasalahan yang serius namun seringkali konsumen mengabaikan suatu alat yang biasa dijadikan bukti bahwa telah terjadi perjanjian antara konsumen dan ekspeditor.

Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh Konsumen

Upaya-upaya yang dapat ditempuh konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 23, Pasal 45-49, dan Pasal 52 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengatasi keberlikuan proses berperkara di pengadilan, Pasal 45 ayat (2) UUPK membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) memberikan pengertian penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui Pengadilan Negeri atau BPSK dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pasal 48 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Secara teoritis penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara. Cara penyelesaian sengketa pertama melalui proses

²⁰ Abdulkadir Muhammad, Hukum Dan Penelitian Hukum, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hal. 92 pasal 19 angka 1.

²¹Ibid, Pasal 18 Angka 2.

²²Ibid , Pasal 28.

litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama (kooperatif) di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan putusan yang bersifat pertentangan (*adversarial*) yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, bahkan cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan diantara pihak yang bersengketa²³.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat di tempuh jika upaya di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan²⁴.

Namun demikian, mengingat kedudukan konsumen yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, maka pemerintah menganggap perlu diadakannya suatu penyederhanaan (*lex specialis*) terhadap prinsip-prinsip beracara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen. Proses beracara yang dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, antara lain:

1. *Small Claim*

Small Claim adalah jenis gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen, sekalipun apabila dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Di dalam hukum perlindungan konsumen di berbagai Negara, proses beracara secara *small claim* menjadi prinsip yang diadopsi luas. Di luar Negeri ada lembaga resmi Pemerintah yang khusus dibentuk untuk membantu konsumen yang merasa dirugikan oleh suatu produsen tertentu yang beritikad tidak baik.

²³ Rachmadi Usman, Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal 3.

²⁴ Muchsin, Tugas dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam *Varia Peradilan*, No. 278 Januari 2009, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta, 2009, hal 16.

2. Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)

Gugatan perwakilan kelompok atau *class action* adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *common law*. Walaupun demikian, banyak negara penganut *civil law system* telah mengadopsi prinsip tersebut, termasuk Indonesia, yaitu di dalam Pasal 46 ayat (1) huruf (b) yang memungkinkan diajukannya suatu gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang dilakukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan bersama.

3. Gugatan *Legal Standing*

Pasal 46 ayat (1) huruf (c) UUPK juga ditentukan beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki lembaga demikian dikenal dengan hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau *NGO's Standing*. Untuk memiliki legal standing tersebut, LPKSM yang menjadi wakil konsumen harus tidak berstatus sebagai korban dalam perkara yang diajukan. Hal inilah yang merupakan perbedaan pokok antara gugatan *class action* dengan *NGO's Standing*²⁵.

A. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pasal 47 : Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Merupakan suatu kekeliruan apabila seseorang menganggap bahwa didalam suatu masyarakat modern, hanya pranata pengadilanlah merupakan satu-satunya cara untuk menyelesaikan sengketa. Masih terdapat cara-cara lain untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, seperti Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

²⁵ Susanti Adi Nugroho, Op.Cit., hal 86.

a) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Secara *legal term* pengertian BPSK diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan menyebutkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya dalam keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen²⁶. Hal tersebut dapat dilihat di pasal 49 dan 52.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengandemikian terdapat 2 fungsi strategis dari BPSK :

- a. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contrac*) oleh pelaku usaha Pasal 52 butir c UUPK²⁷.

Dilihat dari Pasal 52 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi meliputi kegiatan berupa konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dalam pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.

b) Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Di BPSK

²⁶ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 305/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, Pasal 1 ayat 1.

²⁷ Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta, 2011, hal. 83-84.

Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dalam tiga bentuk yaitu Arbitrase, Konsiliasi dan Mediasi. Dalam menyelesaikan sengketa di BPSK tersebut, pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri cara penyelesaiannya.

1. Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Di dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah “cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan²⁸. Adapun tahapan penyelesaian sengketa secara arbitrase antara lain :

1. Para pihak yang bersengketa memilih sendiri persidangan dengan cara arbitrase.
2. Konsumen atau ahli warisnya atau kuasa yang dirugikan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK dengan cara tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK.
3. Sekretariat BPSK memberikan tanda terima atas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan.
4. Sekretariat BPSK mencatat permohonan tersebut dengan mencantumkan tanggal dan nomor registrasi.
5. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan tersebut diterima secara benar dan lengkap.
6. Surat panggilan ini berisikan secara jelas tentang hari, tanggal, jam dan

²⁸Ibid hal. 114.

tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban dan disampaikan pada hari persidangan pertama.

7. BPSK kemudian membentuk majelis yang berjumlah 3 (tiga) orang mewakili unsur pemerintahan, pelaku usaha dan konsumen dibantu seorang panitera.
8. Para pihak memilih sendiri arbiter dari anggota BPSK dan menentukan ketua majelis dilakukan oleh arbiter terpilih tersebut dari unsur pemerintahan.
9. Ketua majelis wajib memberikan petunjuk kepada para pihak yang bersengketa tentang upaya hukum yang digunakan serta memberikan kesempatan para pihak untuk mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.
10. Sidang pertama yaitu dilaksanakan selambat-lambatnya hari ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK kepada pelaku usaha.
11. Pada sidang pertama, ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bila tercapai perdamaian, maka sidang dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha serta memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.
12. Para pihak yang bersengketa tidak hadir pada sidang pertama, maka majelis masih memberikan kesempatan untuk hadir pada sidang kedua dengan membawa bukti yang diperlukan.
13. Sidang kedua ini diadakan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak setelah hari sidang pertama dengan pemberitahuan surat panggilan kepada para pihak oleh sekretariat BPSK.
14. Apabila pada sidang kedua ternyata konsumen tidak juga hadir maka gugatan konsumen tersebut batal demi hukum, tetapi jika yang tidak hadir pelaku usaha gugatan konsumen

dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha²⁹.

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain :

- a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak;
- b) Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif;
- c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil;
- d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase;
- e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan³⁰.

Adapun kelemahan penyelesaian sengketa melalui arbitrase :

1. Putusan arbitrase sangat tergantung pada kemampuan teknis arbiter untuk memberikan putusan yang memuaskan kepada kedua belah pihak. Karena walaupun arbiter adalah seorang ahli, namun belum tentu dapat memuaskan para pihak;
2. Tidak terikat dengan putusan arbitrase sebelumnya, atau tidak mengenal legal precedence. Oleh karenanya, bisa saja terjadi putusan arbitrase yang berlawanan dan bertolak belakang;
3. Pengakuan dan pelaksanaan atau eksekusi putusan arbitrase bergantung pada pengakuan dan kepercayaan terhadap lembaga arbitrase itu sendiri;

²⁹ Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase, YLKI, Koran Sang Saka, Edisi 6 Agustus 2002, hlm. 10.

³⁰Ibid, hal. 115.

4. Proses arbitrase ini akan memakan waktu, tenaga serta biaya yang lebih mahal, jika ada salah satu pihak yang belum puas dan masih ingin memperkarakan putusan arbitrase.

2. Konsiliasi

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi inisiatif dari salah satu pihak atau para pihak dengan membawa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen³¹. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 5 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 28 KepMenperindag di atas tugas :

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2. Memanggil saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan Perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 29 KepMenperindag yang sama adalah :

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dengan memperhatikan uraian di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi :

1. Inisiatif ada pada para pihak;
2. Peran konsiliator adalah pasif;
3. Penyelesaian sengketa yang menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak;
4. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
5. Keputusan yang dikeluarkan BPSK hanya merupakan suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak akan ada keputusan yang dikeluarkan tanp adanya kesepakatan para pihak.

Hal yang sangat prinsip dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha (Pasal 37 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Selanjutnya menurut ayat (2) dan (3), perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis tidak memuat sanksi administrasi.

3. Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen³².

Hasil penyelesaian sengketa mediasi dan konsiliasi adalah kesepakatan para pihak yang

³¹ Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT Citra Aditya bakti, Bandung, hal. 36.

³² Susanti Adi Nugroho, Op. cit, hal 109.

prosesnya dibantu oleh anggota BPSK sebagai mediator atau konsiliator, maka putusan yang dikeluarkan BPSK tidak lebih dari suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak, dan tidak akan ada putusan yang akan dikeluarkan oleh BPSK tanpa adanya kesepakatan para pihak³³.

Berbeda halnya jika para pihak memilih cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak yang bersengketa dapat mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberikan keputusan yang kemudian mengikat para pihak yang bersengketa³⁴.

Pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke pengadilan, bahkan apabila perlu hingga di Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai³⁵.

Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menerima pemberitahuan atas putusan BPSK tidak setuju atau keberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri. Timbulnya permasalahan dikarenakan UUPK tidak menegaskan secara limitatif luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK ini. Memperhatikan praktik peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi dan interpretasi, terutama bagi para hakim dan lembaga peradilan sendiri, sehingga timbul berbagai penafsiran akan arti dan maksud suatu Undang-undang.

³³Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal 242.

³⁴Ibid. hal 243.

³⁵Widijantoro, J dan Wisnubroto, Al, Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta. hal 45.

Hal ini disebabkan terminologi keberatan tidak dikenal dalam sistem hukum acara yang ada. Apakah upaya keberatan harus diajukan dalam acara gugatan, perlawanan, atau permohonan dan perlu tidaknya BPSK turut digugat agar dapat secara langsung didengar keterangannya. Di pihak pengadilan akan menimbulkan permasalahan sendiri, karena pengajuan keberatan ini akan didaftarkan pada register apa karena pengadilan tidak mempunyai register khusus keberatan.

B. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Pengadilan

Menurut Pasal 48 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzine Inland Regeling* (HIR) atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg), yang mana keduanya pada dasar tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil).

a) Pengajuan Gugatan

Dalam hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia, di kenal asas hakim bersifat menunggu, pasif. Artinya bahwa inisiatif berperkaranya datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Di mana hal tersebut diatur dalam Pasal 1865 KUHPerdata, yaitu setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

Kemudian dapat di lihat bahwa dalam rumusan Pasal 1865 KUHPerdata tersebut mengandung beberapa makna, yang mana makna tersebut terdiri dari :

- 1) Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa, dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, untuk menunjukkan haknya;
- 2) Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, bahwa di dalam persidangan perdata para pihak yang merasakan atau mendapatkan kerugian yang ditimbulkan dari akibat adanya hubungan hukum, berhak mengajukan penuntutan di depan persidangan dengan memberikan bukti-bukti yang berhubungan dengan persoalan yang terjadi.

Hal ini berbeda dengan ketentuan yang terdapat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Di mana tepatnya di dalam Pasal 46 UUPK No 8 Tahun 1999. Berdasarkan aturan tersebut, yang dapat mengajukan gugatan dalam ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Setiap Konsumen yang dirugikan, ahli warisnya, baik berupa perseorangan maupun kelompok;
2. Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat;
3. Pemerintah.

b) Pemeriksaan dan Pembuktian

Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan³⁶. Dengan jalan pembuktian, menjadi jelas bagi hakim tentang hukumannya suatu perkara sehingga memudahkan hakim untuk mengonstatir peristiwa, mengualifikasi, dan kemudian mengontitusikannya.

Sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1865 KUHPperdata, di mana peristiwa yang menjadi dasar hak tersebut mesti dibuktikan oleh penggugat. Artinya kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi konsumen sebagai penggugat perlu membuktikan :

1. Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian);
2. Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha; dan

3. Timbulnya kerugian bagi konsumen (penggugat).

Jika gugatan ganti kerugian didasarkan pada peristiwa perbuatan melawan hukum, haruslah dibuktikan :

1. Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan;
2. Adanya kesalahan kerugian yang diderita dari pelaku usaha, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian;
3. Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen penggugat;
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.

Pembuktian hal-hal tersebut di atas dilakukan menurut cara-cara yang diatur dalam Undang-undang. Menurut Pasal 284 RBG/164 HIR atau Pasal 1866 KUHPperdata, alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah :

1. Surat;
2. Saksi;
3. Persangkaan;
4. Pengakuan; dan
5. Sumpah.

KESIMPULAN

Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya sebagaimana diatur dalam pasal 19 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang telah di rugikan dapat meminta ganti rugi ke Perusahaan Ekspediter, jika Perusahaan Ekspediter menolak memberikan ganti rugi, konsumen dapat menggugat melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Hendaknya Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) tidak menggunakan berbagai alasan untuk mengelak dari tanggung jawabnya sebagai penyelenggara ekspedisi,

³⁶ Martolusuma Sudikno, Hukum Acara Perdata Indonesia. (Liberty Yogyakarta, 1988) Hal 35.

yaitu untuk memberikan ganti rugi jika barang yang diangkut tersebut mengalami kerusakan atau musnah atau terlambat sampai di tempat tujuan. Hendaknya Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) memaksimalkan keberadaan dari buku harian yang mencatat mengenai kondisi jalur laut yang selama ini memang sebagai trayeknya. Dan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) memberikan suatu sanksi bagi awak kapal yang lalai membukukan segala kejadian dalam perjalanan angkutan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Adji, Sution Usman, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase*, YLKI, Koran Sang Saka, Edisi 6 Agustus 2002.
- Hamidjojo, R. Soetojo Prawiro dan Pohan, Marthalena, *Hukum Perikatan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1978.
- Harahap, Yahya, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.
- Ichsan, Achmad, *Hukum Dagang*, Cetakan III, Pradnya Paramita, Jakarta, 1984.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Meliala, A. Qirom Syamsudin, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Sudikno Mertokusumo: *Hukum Acara Perdata Indonesia*, penerbit Liberty, Yogyakarta 1993.
- Putusan MARI. No. 288 K/Pdt/1986 tanggal 22 Desember 1987.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.
- Purwosutjipto, HMN, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Di Indonesia Jilid 3, Djambatan, Jakarta, 1981.
- Raharjo Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.
- Setiawan, Rachmad, *Hukum Perwakilan dan Kuasa*, penerbit PT. Tatanusa, Jakarta, 2005.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Grasindo, 2004.
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT Citra Aditya bakti, Bandung.
- Siregar, Hasnil Basri, *Kapita Selektta Hukum Laut Dagang*, Kelompok Studi Hukum Dan Masyarakat Fakultas Hukum USU, Medan, 1993.
- Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia Jilid 2*, Cetakan I, Rajawali, Jakarta, 1981.
- Subekti.S.H. R, *Pokok-pokok dari Hukum Perdata*. Intermedia, Jakarta, cet. XI. 1975.
- Sudikno, Martolusuma, *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Liberty Yogyakarta, 1988.
- Syahrani, Riduan, *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*, P.T, Alumni, Bandung, Tahun 2006.
- Tjakranegara, Soegijatna, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.

Usman, Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Widijantoro, J dan Wisnubroto, Al, *Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Widjaya I.G Rai, *Merancang Suatu Kontrak*, Jakarta, Megapoin, 2002.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP)

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 305/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, Pasal 1 ayat 1.

Muchsin, 2009, Tugas dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam *Varia Peradilan*, No. 278 Januari 2009, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta.

Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999