

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun dengan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komperhensif bagi konsumen tersebut sudah digabungkan sejak lama. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik Standart Contract atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak antara pelaku usaha dan konsumen, ataupun melalui berbagai informasi semua yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Sistem peradilan yang dinilai rumit, cenderung bertele-bertele dan relatif mahal turut mengaburkan hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha, sehingga adakalanya masyarakat sendiri tidak mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dari atau terhadap pelaku usaha dengan siapa konsumen tersebut telah berhubungan hukum.¹

¹ Anggraini E.K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2003), Hlm. 1.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Hal ini tentu saja akan sangat merugikan konsumen. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.

Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, yang dalam hal ini konsumen, tidak menerima barang yang diperjanjikan, maka produsen telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian. Hal ini biasanya lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lainnya, karena persyaratan tersebut berat sebelah/lebih memberatkan kepada pihak yang lemah. Hal ini disebabkan karena persyaratan-persyaratan tersebut telah dituangkan ke dalam suatu perjanjian baku. Perjanjian yang demikian sudah lazim dipergunakan dan memegang

peranan penting dalam hukum bisnis yang pada umumnya dilandasi oleh nilai-nilai yang berorientasi pada efisiensi.

Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi di luar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik itu karena rusaknya atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu. Selain disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak disebabkan karena konsumen kurang kritis terhadap barang-barang yang ditawarkan, sehingga kerugian yang dialami konsumen tidak hanya kerugian financial, akan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen sendiri.²

Selain itu, kenyataan dalam praktik bisnis di Negara kita masih banyak konsumen yang tidak bebas memilih barang dan/atau jasa yang diperlukan. Hal ini diakibatkan karena upaya pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung mendorong/mengiring konsumen untuk hanya memilih barang/produk yang dihasilkannya, seperti melalui iklan atau promosi. Disamping itu,

² Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada), Hlm. 1-2.

pengaturan tentang perdagangan global melalui WTO (*World Trade Organization*) dirasakan adanya diskriminasi dan ketidakadilan.³

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidak pastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).

³ Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang: Setara Press, 2016), Hlm. 8.

Keterlibatan berbagai disiplin ilmu dikemukakan di atas, memperjelas kedudukan hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi.⁴

Sebagaimana yang kita ketahui dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf (g) menyebutkan “bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”, dan huruf (h) menyebutkan “hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya” sedangkan didalam hukum perjanjian Buku ke III Kitab Undang - Undang Hukum Perdata tentang syarat sah suatu perjanjian (1320). Kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan diri, Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, Suatu hal tertentu, Sebab yang halal.

Hal ini bisa juga ditemui dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “penggantian biaya kerugian biaya dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika suatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang telah ditetntukan”.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa wanprestasi adalah dimana kreditur maupun debitur tidak atau lalai melaksanakan perjanjian yang

⁴ Ahamadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada), Hlm. 1-2.

telah disepakati sedangkan dalam konteks perbuatan hukum yang dilakukan oleh PT.ASDP (Aangkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan) merupakan kategori Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Dalam undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak serta merta mengatur soal undang – undang saja tetapi ada unsur kepentingan dan tanggung jawab bilamana kreditur dan debitur bertindak atas dasar suatu perjanjian. Untuk menjamin kepastian hukum yang diperoleh konsumen agar dipenuhi hak – haknya sebagaimana undang - undang mengisyaratkan itu. Dimana konsumen adalah orang pemakai barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan sehari hari baik itu keluarga maupun diri sendiri dan tidak untuk di perdagangkan kembali. Oleh karena itu, produsen harus bertanggung jawab atas kelalain yang dilakukan sehingga terpenuhinya rasa keadilan oleh pihak konsumen.

Permasalahan ini bermula pada tanggal 14 Agustus 2019. Saat itu rombongan advokat Army Law Firm yang berencana akan berangkat ke Halmahera Utara dan Halmahera Barat untuk menghadiri kegiatan Penandatanganan MOU (*Memorendum of understanding*) dan Pendapingan Hukum pada tanggal 13 Agustus 2019, pada pukul 22:00 wit kendaraan yang digunakan tim tersebut dibawa ke pelabuhan Ferry Persero Bastiong milik

PT.ASDP (PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan) cabang Ternate untuk mendapatkan antrian keberangkatan.

Keesokan harinya pada tanggal 14 Agustus 2019 pukul 06:20 wit saat kendaraan diperintahkan naik namun, pada pukul 07:00 WIT kendaraan milik Tim Advokat Army Law Firm belum juga diperintahkan untuk naik setelah itu pada puku 07:15 wit telah diketahui oleh draiver Tim rombongan Advokat bahwa kapal yang ditumpangi telah terisi penuh dengan roda 2 (dua), roda 4 (empat), maupun Roda 6 (enam), dimana kendaraan tersebut telah direncanakan sesuai dengan tiket keberangkatan dari Ternate menuju ke Sofifi. Oleh karena itu permasalahan yang sangat penting ialah keteraturan dan tata tertib pelaksanaan dan budaya antri yang diberlakukan oleh pihak PT.ASDP (PT. Angkutan Sungai, Danau, dan Penyebrangan) Pelabuhan Bastiong untuk mengikuti aturan sesuai standar operasi pelayaran penyebrangan kapal ferry tujuan Bastiong – Sofifi untuk mengikuti mekanisme tata cara pelaksanaan penyebrangan sehingga konsumen atau masyarakat secara umum tidak merasa dirugikan.

Permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PT. ASDP ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum PT.ASDP Kota Ternate terhadap Konsumen dalam pengguna Jasa Transportasi?
2. Bagaimana upaya hukum untuk dapat ditempuh konsumen akibat tindakan perlakuan dari PT. ASDP Kota Ternate yang merugikan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum PT.ASDP Kota Ternate terhadap Konsumen dalam pengguna Jasa Transportasi.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum untuk dapat ditempuh konsumen akibat tindakan perlakuan dari PT. ASDP Kota Ternate yang merugikan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dalam penelitian ini, dapat memberikan manfaat khususnya dalam bidang ilmu hukum perdata, sebab analisis kajian ini mampu menggambarkan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, sebagai rekomendasi kepada PT.ASDP untuk melindungi konsumen sebagai pengguna Jasa Transportasi.