

IMPLEMENTASI KETENTUAN PRODUCT LIABILITY TERHADAP KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG SINGARAJA)

I Gst A.A Sintiana Dewi¹, I Ketut Sudiatmaka², Dewa Gede Sudika Mangku³

Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {sintiana.dewi, sudiatmaka, sudika.mangku} @undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman PT. Tiki JNE terhadap konsumen yang mengalami kerugian serta (2) mengetahui dan menganalisa implementasi ketentuan *product liability* terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. Tiki JNE Cabang Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling* yakni penarikan sampel yang didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya, tidak ada ketentuan yang pasti dalam bentuk angka maupun persentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel yang diteliti didasarkan atas titik jenuh. Pengolahan data dan analisa data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa bentuk tanggung jawab PT. Tiki JNE terhadap konsumen yang mengalami kerugian telah sesuai dengan ketentuan *product liability* yang tercantum dalam Pasal 19 UUPK, namun ketentuan *Product Liability* tidak terimplementasi dikarenakan lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh aparaturnya penegak hukum, kurangnya sarana dan prasarana pendukung penegakan hukum, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan ketentuan *Product Liability* serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen.

Kata Kunci: *Product Liability*, jasa pengiriman barang.

Abstracts

This study aims to (1) determine the form of responsibility of the shipping service company PT. Tiki JNE for consumers who experience losses and (2) find out and analyze the implementation of the product liability provisions for consumers who use the freight forwarding service PT. Tiki JNE Singaraja Branch. This type of research is a descriptive empirical legal research. Determination of the sample used is non-probability sampling in the form of snowball sampling that is sampling based on the appointment or recommendation of the previous sample, there are no definite provisions in the form of numbers or percentages regarding the number of samples to be examined, the amount of the sample studied is based on the point saturated. Data processing and data analysis was done in a qualitative descriptive manner. Based on this research it can be seen that the form of responsibility of PT. Tiki JNE for consumers who experience losses is in accordance with the product liability provisions listed in Article 19 of the Consumer Protection Laws, but the provisions of Product Liability are not implemented due to weak supervision conducted by law enforcement officials, lack of facilities and infrastructure to support law enforcement, lack of public knowledge regarding the existence of provisions Product Liability and low public awareness of the rights they have as consumers.

Key Words: *Product Liability, Freight Forwarding Service.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai sesuatu yang mudah dan praktis, terlebih dalam

mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah, membuat jasa pengiriman barang menjadi penting dalam kehidupan masyarakat. Selain itu, dengan adanya jasa pengiriman dirasa sangat efektif dan efisien. Jarak

antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijembatani oleh jasa pengiriman.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengiriman yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. Salah satu jasa pengiriman yang paling diminati adalah perusahaan jasa pengiriman PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir yang selanjutnya disebut JNE.

Dibalik pelayanan prima yang diberikan JNE, kadang terdapat beberapa kesalahan dalam pengiriman barang yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Diantaranya yaitu barang terlambat dikirim, barang rusak atau barang kiriman hilang. Apabila konsumen mengalami hal tersebut, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen, karena antara konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.

Dalam kegiatan pengiriman barang, melibatkan penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Yang mulai berlaku pada saat barang diterima oleh pihak penyedia jasa (JNE) serta pengirim barang telah menandatangani blangko/resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang.

Perjanjian antara JNE dengan pengirim barang merupakan Perjanjian Timbal Balik yang bentuknya Baku (dikarenakan isi perjanjian tersebut telah ditulis di dalam blangko/resi). Sedangkan besar kecilnya tarif atau ongkos kirim ditentukan berdasarkan pada jenis pengiriman dari produk jasa yang ditawarkan, jarak serta berat barang yang dikirim tersebut. Selain itu,

Perjanjian antara Pihak Pengirim Barang dengan pihak JNE sebagai penyedia jasa bersifat Hukum Rangkap, yaitu pelayanan berkala sebagaimana diatur didalam Pasal 1601 KUHPerdara dimana hubungan hukum antara Pengirim barang dengan JNE tidak bersifat tetap, tetapi berkala saja yaitu apabila pihak pengirim membutuhkan jasa untuk mengirim barang maka pengirim akan datang ke kantor JNE untuk mengadakan perjanjian lagi.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak JNE harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sebagaimana pula diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan yang terjadi pada barang tersebut dengan alasan bahwa barang yang dikirim sudah mengalami kerusakan saat sebelum dikirim atau pengirim tidak mengemas barang

kirimannya sesuai dengan kelayakan kemasan kiriman yang mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen sudah lama diterapkan, namun tidak semua produsen menerapkan kebijakan tersebut dalam kegiatan ekonominya.

Berdasarkan apa yang diuraikan di atas dengan melihat kondisi konsumen yang dirugikan, dimana terjadi kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* maka perlu dilakukan pengkajian secara yuridis terhadap permasalahan tersebut guna mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman terhadap konsumen yang mengalami kerugian dan mengetahui mengenai penerapan ketentuan *Product Liability*.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yakni penelitian yang dilakukan beranjak dari adanya kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* (Ali dan Heryani, 2012:2). Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif, yakni bertujuan menggambarkan secara nyata mengenai keadaan-keadaan atau gejala-gejala yang ada dalam masyarakat. Data yang digunakan

adalah data primer (Field Research), yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti (Zainudi, 2009:106). Data Sekunder (Library Research) adalah mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya (Amirudin dan Zainal Asiki, 2016:30). Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni teknik studi dokumen, teknik observasi dan teknik wawancara (Waluyo, 2008:8). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, jadi tidak ada ketentuan yang pasti baik dalam bentuk angka ataupun presentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti didasarkan atas titik jenuh, yang mana penelitian akan dihentikan dan dianggap telah mewakili keseluruhan objek penelitian bila jawaban-jawaban dari responden maupun informan telah ada kesamaan atau kemiripan (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No. 1, Pebruari 2017:127-146). Data-data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan reduksi data dan dilakukan penyajian data secara deskriptif kualitatif dan sistematis guna mendapatkan kesimpulan akhir (Adnyani, Jurnal Komunikasi Hukum, No. 1 Pebruari 2015, 68-80).

PEMBAHASAN

Bentuk Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi Apabila Terjadi Kerugian yang Dialami Oleh Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistic yang berkantor pusat di Jakarta. Saat ini sudah banyak berdiri kantor cabang JNE di berbagai kota akibat banyaknya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman. Di kota Singaraja, kantor cabang JNE berlokasi di jalan

WR. Supratman. JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang besar dan banyak diminati. Namun dibalik itu semua, JNE kadang membuat kesalahan yang dapat merugikan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang, misalnya seperti terjadinya kerusakan barang kiriman, hilangnya barang kiriman dan terlambatnya pengiriman barang yang disebabkan baik kelalaian dari pihak JNE ataupun kurir yang mengantarkan barang.

Apabila konsumen mengalami kerugian dalam menggunakan produk atau jasa dari pelaku usaha, ia berhak menuntut ganti rugi atas semua kerugian yang dialaminya. Tak jarang pula terdapat pelaku usaha yang berusaha menghindari tanggung jawab yang seharusnya diberikan kepada konsumen. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk mengeluarkan peraturan perundang-undangan guna melindungi kepentingan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Di Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban harus dipenuhi oleh kedua belah pihak yakni pelaku usaha dan konsumen. Dalam menggunakan jasa pengiriman barang, konsumen berkewajiban untuk membayar ongkos kirim atau tariff pengiriman yang telah ditetapkan sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang kiriman konsumen dengan baik sesuai dengan tujuan. Dan konsumen berhak atas sampainya barang kiriman tersebut pada tangan konsumen dengan baik serta pelaku usaha berhak menerima pembayaran yang didapatnya berupa tariff pengiriman. Apabila pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya telah terjadi kelalaian yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen, maka pelaku

usaha harus memberikan tanggung jawab terhadap konsumen tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur pada 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 mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;*
- (2) *Ganti rugi sebagaimana yang 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 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 menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;*
- (5) *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.*

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh melalui wawancara dengan Bapak Arbi Rahman selaku Pimpinan Kantor JNE Cabang Singaraja, adapun bentuk tanggung jawab JNE terhadap konsumen yang menderita kerugian yakni sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya barang

Atas hilangnya barang kiriman yang dialami oleh konsumen pengguna jasa pengiriman, JNE sebagai pelaku usaha memberikan jaminan ganti rugi berupa penggantian barang atau ganti rugi paling tinggi 10 (sepuluh) kali lipat dari tariff pengiriman kecuali kiriman yang diasuransikan.

2. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan barang
Pada konsumen yang mengalami kerugian atas kerusakan pada barang kirimannya, JNE sebagai pelaku usaha memberikan tanggung jawab berupa jaminan ganti rugi paling tinggi 10 (sepuluh) kali dari tariff pengiriman kecuali kiriman yang diasuransikan.
3. Tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan pengiriman
Atas terjadinya keterlambatan pengiriman, JNE sebagai pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pengembalian tariff pengiriman atau ongkos kirim kepada konsumen. Namun hanya konsumen yang menggunakan layanan *Super Speed* dan *YES* saja yang dapat mengajukan klaim ganti rugi.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran nama baik dan kerugian konsumen. Begitu pula dengan adanya kesalahan atau kelalaian yang disebabkan pelaku usaha yang dialami oleh konsumen pengguna jasa JNE meliputi kerusakan dan kerugian akibat hilangnya barang, sehingga sesuai dengan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Tanggung jawab yang diberikan oleh JNE telah sesuai dengan ketentuan *Product Liability* yang sebagaimana di atur dalam Pasal 19 UUPK, *Product Liability* yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Dimana pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum. Adapun unsur-unsur dalam perbuatan melawan hukum antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.

Implementasi Product Liability Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja

Perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang bergerak di bidang jasa pengiriman logistic, dalam menjalankan usahanya tidaklah selalu berjalan mulus. Terdapat beberapa kesalahan yang terjadi sehingga menyebabkan kerugian kepada konsumen selaku pengguna jasa. Kelalaian yang kerap terjadi dalam menggunakan jasa pengiriman barang adalah terjadinya keterlambatan pengiriman barang, barang kiriman yang hilang dan adanya kerusakan pada barang kiriman sehingga menyebabkan adanya cacat produk yang tentunya merugikan konsumen baik secara materil dan immaterial.

Akibat adanya kelalaian yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen, JNE selaku pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 7 huruf (f) dan (g). Karena kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha tersebut menimbulkan adanya cacat produk,

sehingga tanggung jawab yang diterapkan adalah tanggung jawab produk (*product liability*).

Product liability adalah tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan. *Product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*toritious liability*) yang telah diratifikasi menjadi *strict liability*. *Product liability* akan digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara langsung dari produsen, sekali pun konsumen tidak memiliki kontraktual dengan pelaku usaha tersebut. Secara perdata tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan tanggung jawab dari produsen dan pihak-pihak yang menyalurkannya untuk membayar ganti kerugian secara tanggung renteng seluruhnya.

Berdasarkan ketentuan *product liability*, system tanggung jawab yang digunakan adalah *strict liability*, yang menekankan pada tidak adanya kewajiban bagi konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar penggantian kerugian dalam suatu gugatan dan/atau tuntutan. Namun terkait dengan system *strict liability* dalam *product liability* yakni bahwa produsen tetap dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya baik untuk sebagian ataupun keseluruhan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 27 UUPK (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No. 1, Pebruari 2017:136).

Adapun ketentuan prinsip *product liability* secara Nasional di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakomodasi dua prinsip penting dalam yakni tanggung jawab product (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*). Ketentuan *product liability* dalam

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tercermin dalam BAB VI khususnya ketentuan Pasal 19 UUPK, Pasal 23 UUPK, dan Pasal 28 UUPK. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK, adapun yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No.1, Pebruari 2017:137):

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

Ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK memberi arti bahwa pelaku usaha harus member kompensasi atau ganti kerugian atas kerugian konsumen yang diakibatkan produk cacat tanpa harus membebani konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha.

meskipun istilah cacat tidak digunakan dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, namun mengingat ketentuan ini mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dimana produk cacat dapat menimbulkan kerugian pada konsumen, maka ketentuan Pasal 19 UUPK juga merupakan suatu bentuk tanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat produk cacat sebagaimana ditentukan dalam *product liability* (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No.1, Pebruari 2017:137-138).

Ketentuan Pasal 19 UUPK selanjutnya dikembangkan pada Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atau tidak member tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Ketentuan lanjutan terkait Pasal 23 UUPK adalah Pasal 28 UUPK yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa adapun system pembuktian dalam gugatan ganti rugi konsumen adalah system pembuktian terbalik karena pembuktian dibebankan pada pelaku usaha (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No.1, Pebruari 2017:138).

Berdasarkan dasar hukum terkait penerapan *product liability* di Indonesia, apabila *product liability* dikaitkan dengan implementasinya dalam jasa pengiriman barang di kantor JNE Cabang Singaraja merupakan suatu bentuk perbuatan melawan hukum karena pelaku usaha melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain dan kewajiban hukumnya sendiri sebagaimana

tercermin dalam Pasal 4 UUPK, Pasal 7 UUPK dan Pasal 19 UUPK. Perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur pada Pasal 1365 KUHPdata yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut". Untuk dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata, suatu perbuatan harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut, adanya perbuatan melawan hukum, unsur kesalahan, kerugian, hubungan sebab-akibat yang menunjukkan bahwa adanya kerugian yang disebabkan oleh kesalahan seseorang.

Atas dasar pelanggaran hukum yang telah dilakukan oleh pelaku usaha jasa pengiriman PT. JNE Cabang Singaraja, maka perlu untuk dikaji mengenai efektivitas implementasi ketentuan *product liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Menurut Soerjono Soekanto, yang menjadi tolak ukur untuk melihat keberhasilan suatu peraturan dapat terimplementasi dengan baik ditentukan oleh lima faktor berikut ini:

- 1) Faktor hukumnya sendiri (undang-undang);
- 2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum;
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
- 4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan;
- 5) Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha

jasa pengiriman barang PT. JNE dalam pelaksanaan ketentuan *product liability*, apabila dikasi berdasarkan *Legal System Theory* menurut Soerjono Soekanto, maka dapat ditentukan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan faktor hukumnya sendiri

Ketentuan terkait *Product Liability* di Indonesia telah diatur dalam Pasal 1491 KUHPT, Pasal 1504 KUHPdt, Pasal 19 UUPK, Pasal 23 UUPK dan Pasal 28 UUPK sehingga terkait adanya pelanggaran terhadap ketentuan *product liability* dapat dikenakan sanksi hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, pelaku usaha berkewajiban memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Dan dalam Pasal 23 UUPK juga telah diatur mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen, yang dimana system pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 28 UUPK.

- 2) Berdasarkan faktor penegak hukumnya

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam melakukan hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dalam memastikan tegaknya hukum itu, diperlukan aparat penegak hukum.

Polisi sebagai aparat penegak hukum seharusnya memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, namun terdapat hambatan yang memicu tidak dapatnya pengawasan tersebut berjalan secara maksimal dikarenakan banyaknya jumlah pelaku usaha sehingga aparat penegak hukum tidak dapat melakukan pengawasan terhadap setiap pelaku usaha. Selama ini penyelenggaraan perlindungan konsumen hanya didasarkan pada pengaduan atau laporan dari masyarakat terkait adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, namun hal tersebut juga masih di rasa kurang efektif dikarenakan banyak masyarakat yang enggan untuk melakukan pelaporan terkait adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

- 3) Berdasarkan sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum

Terkait dengan sarana dan prasana pendukung tercapainya penegakan hukum perlindungan konsumen, di Kota Singaraja belum terdapat lembaga-lembaga hukum seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang menangani penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hingga saat ini, penyelenggaraan perlindungan konsumen di Kota Singaraja hanya dilakukan oleh kepolisian yang didasarkan pada pengaduan atau laporan oleh masyarakat. Tentu hal tersebut membuat penyelenggaraan perlindungan konsumen belum dapat berjalan efektif.

- 4) Berdasarkan faktor masyarakat

Salah satu faktor yang dapat mengefektifkan suatu peraturan adalah masyarakat. Yang dimaksud disini adalah kesadaran masyarakat untuk mematuhi suatu peraturan perundang-undangan, yang kerap disebut derajat kepatuhan. Derajat kepatuhan dalam masyarakat baru dapat diukur jika telah ada pengetahuan masyarakat terhadap hukum itu (Novita dan Prasetyo, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6 No. 2, 2017:5).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, 14 dari 22 konsumen tidak mengetahui akan keberadaan ketentuan *Product Liability* yang tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan delapan (8) orang diantaranya mengatakan bahwa mereka tau mengenai keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun tidak memahami dengan jelas isi dari undang-undang tersebut serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya selaku konsumen sehingga terjadi kecenderungan masyarakat enggan memperjuangkan hak-haknya. Diperkuat dengan wawancara peneliti dengan Bapak Arbi Rahman selaku pimpinan PT. Tiki JNE Cabang Singaraja yang juga tidak mengetahui adanya ketentuan *Product Liability* dalam hukum perlindungan konsumen.

Dari data primer di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan ketentuan *Product Liability* terhadap konsumen jasa pengiriman barang PT. Tiki JNE belum efektif karena tidak dapat diukur sebab pengetahuan tentang keberadaan ketentuan *Product Liability* dari masyarakat

tidak ada dan rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen.

- 5) Berdasarkan faktor budaya
Kebudayaan menurut Soerjono Soekanto, mempunyai fungsi yang sangat besar bagi manusia dan masyarakat, yaitu mengatur agar manusia dapat mengerti bagaimana seharusnya bertindak, berbuat dan menentukan sikapnya kalau mereka berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, kebudayaan adalah suatu garis pokok tentang perikelakuan yang menetapkan peraturan mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang. Kebudayaan Indonesia didasari oleh hukum adat. Hukum adat tersebut merupakan hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan rakyat terbanyak. Hukum perundang-undangan harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat supaya hukum perundang-undangan tersebut dapat berlaku secara efektif (Novita dan Prasetyo, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6 No. 2, 2017:5).

Salah satu faktor penentu efektivitas ketentuan *Product Liability* yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah bahwa ketentuan atau peraturan tersebut harus mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat. Nilai-nilai tersebut yaitu dalam hal ini nilai keadilan dan nilai ketertiban. Nilai keadilan berfungsi melindungi hak-hak pihak lemah, yaitu konsumen jasa pengiriman. Diharapkan dengan adanya ketentuan *Product Liability* dapat memberikan jaminan kepastian hukum pada konsumen jasa pengiriman

barang yang mengalami kerugian, sedangkan nilai ketertiban adalah bagaimana ketentuan *Product Liability* mampu menciptakan ketertiban hukum dalam masyarakat sehingga harus dipatuhi dan dijalankan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pembuat undang-undang.

Tingkat efektivitas dari pelaksanaan ketentuan *Product Liability* terhadap konsumen jasa pengiriman barang yang ditinjau dengan kelima indikator atau faktor dari Soerjono Soekanto, bahwa tidak semua indikator atau faktor dapat terpenuhi seperti yang telah dijelaskan di atas. Kurangnya peranan dari penegak hukum, kurangnya sarana atau fasilitas pendukung serta kurangnya pengetahuan masa rakyat akan adanya ketentuan *Product Liability* yang menjadi penyebab belum efektifnya implementasi dari ketentuan *Product Liability* ini.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh PT. Tiki JNE terhadap konsumen yang mengalami kerugian telah sesuai dengan ketentuan *Product Liability* yang diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK yakni berupa penggantian barang dan pengembalian uang.
2. Ketentuan *Product Liability* tidak terimplementasi dikarenakan kurangnya peranan dari penegak hukum, kurangnya sarana atau fasilitas pendukung serta kurangnya pengetahuan masa rakyat akan adanya ketentuan *Product Liability* yang menjadi penyebab belum efektifnya

implementasi dari ketentuan *Product Liability* ini.

SARAN

Berdasarkan dari permasalahan tersebut diatas, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Polisi selaku aparat penegak hukum diharapkan dapat menyelenggarakan pengawasan terhadap pelaku usaha di Kota Singaraja dan memberikan sosialisasi atau penyuluhan mengenai keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Aparat pemerintah Kota Singaraja diharapkan dapat meningkatkan sarana dan fasilitas untuk mendukung penegakan hukum dengan mengadakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Ali, Achmad dan Heryani Wiwie. 2012. *Kajian Empiris terhadap Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amiruddin dan Asikin. 2016. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: PT. TIKI Raja Grafindo Persada.
- Atmasasmita, Romli. 2001. *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Kristiyani, Celina Siwi Tri. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 1991. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. Bandung: PT. TIKI Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. TIKI Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.Z 1995. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. TIKI Diapit Media.
- Rahardjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. TIKI Citra Aditya Bakti.
- Salim dan Nurbani. 2014. *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sibadalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 1983. *Penegakan Hukum*. Bandung: Bina Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 1988. *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*. Bandung: CV. Ramadja Karya.
- Soekanto, Soerjono. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. TIKI Raja Grafindo Persada.
- Waluyo, Bambang. 2008. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wardiono. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zulham. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Skripsi

- Hawani. 2010. "Tanggung Jawab PT. Tiki JNE Dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cab. Bandar Lampung)". Universitas Lampung.

Sumber Jurnal

- Sari Adnyani. Peranan Ibu Rumah Tangga Dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum* Vol. 1 No. 1 Pebruari 2015.
- Si Ngurah Ardhya. Product Liability Terhadap Smart Phone Tanpa Fasilitas Purna Jual Berupa Garansi Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Komunikasi Hukum* Vol. 3 No. 1 Pebruari 2017.
- Yudha Hadian dan Dwi Wahyuniarti Prabowo. Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, Vol. 5 No.2 Desember 2011.
- Ratna Artha Windari. Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Komunikasi Hukum*, Vol 1 No 1 Pebruari 2015.
- Novita dan Prasetyo. Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang

Perjanjian Bagi Hasil Tanah
Pertanian (Tanah Kering) di Desa
Bringin, Kecamatan Bayan,
Kabupaten Purworejo.
Diponegoro Law Journal, Vol. 6
No. 2 2017.

Peraturan Perundang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 1999 Nomor 42
Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 3821)