

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengirim Terhadap Hilangnya Barang Pada PT. JNE Express

Saat pengiriman barang oleh PT. JNE Express yang bertindak sebagai perusahaan PT. JNE Express, pengirim harus mengunjungi PT. JNE Express Kantor atau salah satu agennya dan melakukan pemeriksaan kondisi barang yang dikirim. Prosedur atau tindakan yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh pengirim paket adalah melengkapi dan menyerahkan formulir pengiriman paket kepada perwakilan perusahaan PT. JNE Express. Untuk mengirim kealamat penerima barang, pihak pengiriman nantinya akan memberikan kepada kurir perusahaan PT. JNE Express barang yang akan dikirim tersebut. Petugas perusahaan pengiriman barang PT. JNE Express akan meninjau formulir yang ditunjuk untuk pengiriman barang dan akan mengumpulkan barang yang akan diterbitkan kuitansi pembayarannya.

Setelah barang di timbang, pegawai PT. JNE Express akan menginformasikan seberapa berat barang yang akan di bungkus dan dikirim serta biaya yang harus dibayar oleh pengirim barang yang bersangkutan. Setelah pembayaran biaya pesanan di bayar, petugas akan memberikan formular biaya bayar barang yang akan dikirim.

PT. JNE Express telah memperjelas syarat dan waktu pengiriman barang, yaitu:

- 1) Membatalkan identitas dan alamat pengirim serta tujuan pengiriman yang tidak jelas dan detail.
- 2) Pengiriman barang tidak terbatas pada barang tertentu yang dipesan melalui jasa pengiriman, seperti:
 - a) Barang yang karena sifatnya atau sifat lainnya dapat menimbulkan manfaat bagi pengirim atau penerima atau dapat digunakan untuk merusak kiriman lain.
 - b) Barang yang diturunkan untuk pengiriman dari lokasi tertentu atau diturunkan untuk diambil di lokasi tertentu.
 - c) Barang yang mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
 - d) Narkotika, serta barang khusus dan pengobatan oles lainnya.
 - e) Produk yang menunjukkan kesusilaan.
 - f) Barang dimaksud mampu mendorong stabilitas nasional, pengayaan dan keamanan.
 - g) Hanya terdiri dari binatang, buah-buahan segar, makanan mudah disiapkan (basi atau rusak) dan barang-barang cair.
- 3) Paket pengiriman telah dibungkus dengan baik dan kuat, sehingga isinya tidak rusak, tidak merusakkan kiriman lainnya serta tidak merusak kantong.
4. Ukuran dan berat barang yang dikirim tidak melebihi ukuran dan berat maksimal yang telah ditentukan
5. Setelah barang selesai di cek, maka barang akan dikirim sesuai dengan

waktu pengiriman yang diminta oleh konsumen.¹⁰

Pengiriman barang pada perusahaan PT. JNE Express pengiriman barang sebagai ekspediter merupakan suatu bentuk perjanjian dari pengirim dan petugas pengiriman barang dalam perusahaan yang bersifat timbal balik yang dituangkan dalam suatu bentuk-bentuk (syarat standar pengiriman pada barang) karena merupakan prosedur standar, maka oleh karena itu, istilah "hak" dan "kewajiban" untuk perusahaan PT. JNE Express lebih sering disebutkan dalam isi formulir, sedangkan "hak" dan "kewajiban" untuk perusahaan pengirim lebih jarang. Oleh karena itu, organisasi yang akan membahas tentang pendistribusian barang jika ada barang yang hilang atau rusak adalah perusahaan yang menangani distribusi barang. Ketika pihak berwenang menerima formulir khusus untuk pengiriman barang, pihak berwenang sudah menyatakan tujuan dari formulir tersebut, sehingga individu yang terlibat dapat melanjutkan.

2.2. Peraturan Serta Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang Pada Perusahaan PT. JNE Express

Ada beberapa aturan dan persyaratan petugas dalam melakukan pengiriman barang melalui PT. JNE Express, yaitu sebagai berikut:

1. Hak Pengirim Barang
 - a. Bersiaplah untuk jam keselamatan barang sampai mencapai ujung penerima.
 - b. Bersiaplah untuk menerima layanan yang kompeten dari perusahaan pengiriman barang PT. JNE Express.

¹⁰ M. Isa Rian Timur As. *Perusahaan Pengirim Barang*. 2019. hlm., 59-60

- c. Wajib mengajukan dan menerima ganti rugi atas barang yang akan dimusnahkan apabila mengalami keterlambatan dalam perjalanan.
- d. Mengambil tindakan terhadap penguasaan atas barang yang telah dijual tetapi belum diserahkan kepada penerima barang, kecuali penerimanya adalah penjualnya
- e. Anda berwenang untuk menghubungi PT. JNE Express untuk meminta mereka membungkus barang atau paket yang akan diantarkan.

2. Kewajiban Pengirim Barang

- a. Membayar ongkos kirim secara tunai bisa juga secara transfer.
- b. Mematuhi segala aturan dan persyaratan pengiriman barang
- c. Pengirim bertanggung jawab atas kebenaran pengisian formulir pengiriman barang dengan konsekuensi apabila tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, maka ia tidak berhak atas ganti kerugian.

3. Hak perusahaan PT. JNE Express

- a. Ongkos Kirim Pembayaran Diterima.
- b. Menerima bukti pembayaran dari pembayar pada saat pembayaran dilakukan melalui media transfer.
- c. Jika hal-hal berikut dipahami, pemangku kepentingan bisnis akan termotivasi untuk menyediakan ganti rugi barang:
 - 1) Ada kesalahan karena isi paket, barang sebenarnya, atau paket itu sendiri cacat dan telah berkarat.
 - 2) Untuk memahami isi paket yang dimaksud, perwakilan perusahaan pengiriman barang akan meneliti lebih dalam isi dari barang tersebut sebelum digunakan untuk kirim.

- 3) Terjadinya kerusakan disebabkan oleh pembungkusan yang kurang tepat atau disebabkan oleh kesalahan atau keterlambatan pengirim.
- 4) Tidak kesengajaan pengirim terkait kerusakan.
- 5) Perusahaan PT. JNE Express tidak memberikan jaminan garansi untuk barang yang mudah ditangani, dibersihkan, terbakar, terbuat dari obat dan bahan terkait, terbuat dari barang cetakan, atau terbuat dari barang sejenis lainnya.¹¹

Pengiriman barang berhak meminta atau mendapatkan tanda bukti pengiriman yang digunakan untuk penerimaan atau penyerahan barang dokumen dari perusahaan pengiriman PT. JNE Express untuk dikirim ke pihak penerima sebagai bukti bahwa barang telah dikirim oleh pengirim barang. Pengirim barang berhak menuntut barang atau paket yang akan dikirim oleh perusahaan pengiriman PT. JNE Express sampai pada tangan penerima tepat pada waktunya dan sesuai dengan barang yang akan dikirim. Pengirim barang berhak menuntut ganti rugi jika ada kehilangan atau kerusakan pada barang dokumen yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman PT. JNE Express atau yang mewakilinya. Orang yang mengantarkan barang harus membungkus dokumen yang akan diserahkan dalam keadaan baik.

Pengirim barang akan memberikan informasi mengenai keadaan dan sifat barang. Barang atau paket berkewajiban membayar biaya angkutan dan biaya lain yang diperlukan dalam pengiriman barang kepada pihak perusahaan

¹¹ Ibid. hlm., 61-62

PT. JNE Express. PT. JNE Express memiliki tanggung jawab untuk memeriksa paket jika mudah pecah, dan memberikan saran atau solusi kepada pengirim paket agar dapat mengemas barangnya dengan aman menggunakan kardus atau tempat yang aman. bayar barang di loket kiriman yang telah disetujui sebelumnya, seperti lamanya barang yang akan diselesaikan dan berat barang yang telah ditentukan sebelumnya. memberikan informasi yang teliti dan akurat tentang barang tersebut.

Setelah barang dikirim, dapatkan informasi tentang pengiriman atau paket barang tersebut. berhak mengajukan klaim jika ada barang yang rusak dalam jangka waktu yang telah ditentukan untuk pengiriman. Peraturan yang berlaku dalam pedoman dan syarat pengiriman yang ditawarkan oleh perusahaan PT. JNE Express dan pengirim diantaranya adalah pengirim dilarang memasukkan barang-barang yang mengandung hal seperti berikut barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar.

Barang dengan harga dan penawaran harga antara lain: emas, perak, wesel, cek tunai, Bilyet Giro, dan lain-lain. Pengirim harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada perusahaan PT. JNE Express mengenai isi kiriman yang tertera pada saat pengiriman, dan karyawan perusahaan PT. JNE Express akan bertindak sesuai dengan pernyataan tersebut.

Pernyataan pengirim adalah komitmen yang dibuat oleh perusahaan PT. JNE Express dan berfungsi untuk mengesahkan pengirim. Pihak perusahaan pengirim barang pada PT. JNE Express akan mengirim dan membungkus barang-barang dan paket tersebut dengan aman agar tidak ada kerusakan atau

kehilangandi jalan.¹²

Jika timbul masalah yang menyebabkan barang rusak dikemudian hari, pengirim berhak mendapatkan ganti rugi dan perusahaan PT. JNE Express akan mengganti barang yang bermasalah dan dikembalikan kepada pengirim beserta bukti pembayarannya. PT. JNE Express berpikiran terbuka tentang barang tersebut. Selain itu, tidak mengurangi integritas hak PT. JNE Express untuk menegakkan hukum terhadap pengiriman barang yang tidak dapat diandalkan. PT. JNE Express wajib mengambil tindakan untuk menghapus kiriman jika diduga melanggar hukum yang berlaku yang bertentangan dengan kepentingan perusahaan PT. JNE Express, baik prosedural maupun substantif.¹³

Akibat kebingungan yang timbul dari pernyataan bahwa pengirim tidak begitu peduli dengan isi kiriman yang kemudian menyebabkan PT. JNE Express diputuskan bersalah oleh pihak pengirim, maka pengirim merasa terpaksa untuk memprotes putus yang bersangkutan dengan biaya-biaya yang disediakan PT. JNE Express. Oleh karena itu, perusahaan PT. JNE Express yang akan mengantarkan barang harus memastikan bahwa semua barang yang akan dikirimkan oleh perusahaan pengirim telah diperiksa dengan baik.

2.3. Pengertian PT. JNE Express

- Sejarah PT. JNE Express dimulai Pada Tahun 1990

Sejarah PT. JNE Express sudah melalui proses yang sangat panjang sehingga menjadi salah satu perusahaan yang cukup diperhitungkan di Indonesia.

¹² Dinar C. Putri, *op.cit.*, hlm., 5-6

¹³ Ibid. hlm., 6-7

Tentu saja nama perusahaan ini sudah tidak asing lagi terutama bagi anda yang sering melakukan kegiatan menjual dan membeli barang via online.

PT. JNE Express didirikan pada tahun 1990 oleh Soeprapto Suparno bersama Johari Zeintepatnya pada tanggal 26 november. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan bermodal awal 100 miliar rupiah. pada mulanya PT. JNE Express hanya penanganan kegiatan ekspor dan impor seperti kepabeanan, jasa impor kiriman barang, dokumen eksport import serta pengirimannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada satu tahun sejak berdirinya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. PT. JNE Express mulai memperluas jaringan ke tingkat internasional. Salah satunya dengan bergabung sebagai anggota assosiasi perusahaan kurir di beberapa negara Asia ACCA (*Association Courier Conference of Asia*). Namun, selanjutnya PT. JNE Express malah lebih berfokus pada pasar domestik dan berkembang dengan pesat. Sehingga di tahun 2002 PT. JNE Express membeli gedung dan mendirikan *JNE Operations Scoring Centers*. Kemudian pada tahun 2004 PT. JNE Express membeli Gedung baru sebagai kantor pusat . Adapun kedua gedung ini berada di Jakarta.¹⁴

PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir, atau lebih dikenal sebagai PT.JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asal Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta Barat, Indonesia. PT. JNE Express dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi barang terbesar di Indonesia, karena jaringan dan jangkauan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83 kota, dengan gerai penjualan berjumlah lebih dari 8,000 titik dan mempekerjakan

¹⁴ <https://thidiweb.com/sejarah-jne>

lebih dari 50,000 karyawan di seluruh Indonesia. Jalur Nugraha Ekakurir memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebapeanan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia.

Perusahaan PT.JNE Express ini merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang terbesar dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini. Perusahaan tersebut didirikan oleh seorang pengusaha bernama Soeprpto Suparno pada tahun 1990. Lingkup bisnis yang di jalani oleh PT. JNE Express adalah pengiriman (*courier*), penyimpanan dan pendistribusian (*logistic dan distribution*), transportasi (*moving, trucking, air sea cargo*), kepabean (*custom clereance*), penjemputan bandara (*escort service*), pengiriman uang (*money transfer*).

PT. JNE Express berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar.

Layanan *super speed* merupakan layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/disepakati. Layanan ini memiliki beberapa ketentuan, yaitu:

1. Layanan SS tersedia di wilayah tujuan tertentu melalui moda transportasi darat maupun udara. Khusus transportasi udara adalah yang memiliki jadwal penerbangan langsung (*direct flight*) ke tujuan.
2. *Service Level Agreement* (SLA) layanan SS adalah maksimum 24 jam sejak

transaksi/paket dijemput kurir.

3. Pada kondisi tertentu estimasi pengiriman dapat melampaui 24 jam apabila ada permintaan khusus (*special instruction*) dari pelanggan.
4. Berlaku garansi uang kembali apabila pengiriman lebih dari 24 jam atau melampaui permintaan khusus (*special instruction*).
5. Pengirim akan menerima pemberitahuan keberhasilan pengiriman paket melalui ponsel ke nomor ponsel pengirim yang tercantum pada resi.¹⁵

2.4. Tipe Pengiriman Barang Melalui PT. JNE Express

Ada beberapa tipe pengiriman barang melalui JNE Express adalah :

1. YES

Yes yang merupakan singkatan dari Yakin Esok Sampai (YES) merupakan layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk minggu dan hari libur nasional). Ketentuan dari layanan ini adalah:

- a) Tidak melayani pengiriman di hari minggu dan libur nasional.
- b) Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*)
- c) Anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE *airwaybill number* melalui *website* JNE

2. Reguler

Reguler merupakan layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Ketentuan-ketentuan dari layanan ini adalah:

¹⁵ <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jne-dan-layanannya/>

- a. Tidak melayani pengiriman di hari minggu dan libur nasional.
- b. Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*).
- c. Anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE Express *airway bill number* atau website JNE Express.

3. OKE

OKE atau yang merupakan singkatan dari Ongkos Kirim Ekonomis (OKE) adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari *Service Reguler*. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Sama seperti layanan PT. JNE Express yang lainnya. OKE juga memiliki beberapa ketentuan, yaitu:

- a. Tidak melayani pengiriman di hari sabtu, minggu dan libur nasional
- b. Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*)

2.5. Tanggung Jawab Pihak PT.JNE Express

Di dalam perundang-undangan sudah diatur mengenai beberapa hal yang wajib dan harus ditaati oleh pelaku usaha sebagaimana dengan PT. JNE Express sebagai perusahaan ekspedisi. Apabila dalam pelaksanaannya terjadi pelanggaran maka perusahaan PT. JNE Exptress harus bertanggung jawab sepenuhnya, berikut rincian tanggung jawab pihak PT JNE Express:

1. Berdasarkan pada Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kelalaian atau kurang hati-hatian”, sehingga bertanggung jawab atas segala bentuk

barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat kelalaian dan keteledoran pihak ekspedisi.

2. Selain itu, mengenai ganti rugi diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 188 yang berbunyi “perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengiriman barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”, hilang atau rusak akibat penyelenggara angkutan kecuali dibuktikan lain akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari.
3. Bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan melawan hukum pekerjanya, yang mana perusahaan bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan oleh pekerjanya. Hal tersebut juga diatur dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 191 yang berbunyi “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan”.¹⁶

2.6. Proses Penyelesaian Sengketa

Apabila benar terbukti terjadi suatu bentuk pelanggaran yang bertentangan dengan ketentuan dalam UU Nomor 8 Tahun 1999, maka penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui dua jalur yaitu non litigasi dan litigasi. Berikut merupakan uraian dari proses penyelesaiannya:

a) Non litigasi

Dilakukan dengan melalui penyelesaian sengketa secara damai sebelum

¹⁶<https://heylawedu.id/blog/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>.

masuk kedalam tahapan penyelesaian sengketa menggunakan badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau non litigasi. Selanjutnya dapat dilakukan melalui BPSK secara langsung maupun diawali kuasanya.

Hal tersebut dimaksudkan agar mencapai kata sepakat untuk ganti rugi yang diberikan. Misalnya melalui konsiliasi, mediasi dan/atau arbitrase sesuai dengan kesepakatan pihak.

b) litigasi

Sebelum mengajukan gugatan, maka pihak penggugat atau konsumen dapat mengajukan somasi, apabila terus diabaikan maka dapat diajukan gugatan sesuai dengan Pasal 1244-1245 karena pihak ekspedisi dinilai ingkar janji atau wanprestasi karena debitur tidak memenuhi kewajibannya atas pengiriman barang.

Pihak ekspedisi memiliki tanggung jawab penuh atas kerugian yang disebabkan baik tidak dikirimkan maupun barang hilang apabila terbukti lalai dan bukannya karena sebab yang tidak bisa dihindari.¹⁷

2.7. Perlindungan Konsumen Menurut UU N. 8 Tahun 1999

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai

¹⁷ <https://heylawedu.id/blog/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>.

dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Hak Konsumen

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

a. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

b. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

c. Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

d. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

e. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.¹⁸

¹⁸ <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218>

Alasan Mengapa Konsumen Butuh Perlindungan

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

b. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

c. Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen

dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Penjelasan UU Perlindungan Konsumen

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.¹⁹

Tujuan Perlindungan Konsumen

Penerapan asas dari perlindungan konsumen dan regulasi yang diterapkan dilakukan demi tercapainya tujuan tertentu. Adapun tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

¹⁹ <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218/>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negative pemakaian barang dan atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan system perlindungan konsumen dengan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi tersebut.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

