PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ANGKUTAN PENYEBERANGAN BATAM TANJUNG BALAI KARIMUN

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Magister (S2) Pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum
Universitas Islam Yogyakarta

Oleh :

T. ISKANDAR

No. Induk Mhs	:	05912108
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Bidang Kajian Umum	:	Hukum Bisnis

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2007

Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun

TESIS

Oleh

T. ISKANDAR

Nomor Induk Mahasiswa : 05912108
Program Studi : Ilmu Hukum
Bidang Kajian Umum : Hukum Bisnis

Telah disetujui oleh :
Yogyakarta Tanggal : Juli 2007

Pembimbing 1

(DR. RIDWAN KHAIRANDY, SH. MH)

Pembimbing II

(F A H M I, SH. MH)

Mengetahui :

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

(DR. RIDWAN KHAIRANDY, SH. MH)

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun

Disusun Oleh

T. ISKANDAR

Nomor Induk Mahasiswa	**: 05912108**
Program Studi	**: Ilmu Hukum**
Bidang Kajian Umum	**: Hukum Bisnis**

Telah di Pertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 8 Juli 2007

Tim Penguji
Ketua

DR. RIDWAN KHAIRANDY, SH. MH

Anggota I

FAHMI, SH. MH

Anggota II

SITI ANISAH, SH.M.Hum

Mengetahui :

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

(DR. RIDWAN KHAIRANDY, SH. MH)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan tesis ini kepada Ibunda dan Ayahanda (Alhm), dan Ibu, Bapak Metuaku (Alhm) yang tercinta sebagai tanda bhaktiku padanya, dengan adanya dukungan dan doa beliau sehingga ananda dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.

KUPERSEMBAHKAN KEPADA YANG TERCINTA :

Istriku Rr. Yoeyoen Marrahayoeni, yang telah banyak memberikan dukungan sumbangsih pemikiran selama mengikuti perkuliahan sampai penyelesaian tesis ini, semoga apa yang telah ia berikan hendaknya menjadi amal bhaktinya dan semoga dibalas oleh Allah SWT.

KUPERSEMBAHKAN KEPADA YANG TERSAYANG :

Anakku T. Muhammad Arif Aulia, T. Muhammad Ilham Aprianto dan Cut Nabila Callysta Putri, yang telah banyak memberikan motivasi selama perkuliahan dengan motivasi tersebut akhirnya saya dapat menyelesaikan MAGISTER (S2) ILMU HUKUM UII YOGYAKARTA jurusan HUKUM BISNIS. Dengan persembahan ini semoga kelak anak-anakku dapat melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan dapat berbakti kepada kedua orang tuanya serta berguna bagi bangsa dan negara, Amin...ya...robbal alamin.

Pekanbaru, Juli 2007
Tertanda,

T. Iskandar

ABSTRAK

Pihak Konsumen atau Masyarakat dapat dikatakan adalah Pihak tidak pernah tahu sama sekali tentang kondisi Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut. Bahkan cenderung menerima keadaan tersebut, dan pihak yang berwenang untuk melindungi masyarakat atau Konsumen pun hingga sekarang terkesan pasif. Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai upaya untuk memperkecil atau mencegah kerugian-kerugian yang diderita Konsumen termasuk kerugian yang diakibatkan Jasa Angkutan yang sudah tidak layak untuk digunakan dan berbahaya bagi Konsumen. Termasuklah didalamnya Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut Batam Tanjung Balai Karimun yang ditawarkan pada Konsumen. Jadi jika dalam menawarkan Jasanya Pelaku Usaha tidak berdasarkan syarat-syarat atau standarisasi tertentu maka diprediksikan merugikan Pihak Konsumen.

Adapun yang menjadi Pokok permasalahan adalah pertama bagaimanakah Pelaksanaan Hak dan kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun dan Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan oleh Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun untuk menuntut tanggung jawab Pelaku Usaha yang merugikan Konsumen.

Untuk menjawab pokok permasalahan diatas maka adapun yang dijadikan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Pemakai Jasa (Konsumen), Pelaku Usaha (Perusahaan Jasa Angkutan Penyeberangan) Batam Tanjung Balai Karimun, Kepala Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun, PT. Asuransi Jasa Raharja (PT. Persero). Dilihat dari jenisnya penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis Penelitian Hukum Sosiologis yakni penelitian untuk mengetahui efektifitas hukum, penelitian dilakukan dengan cara survey artinya penulis langsung kelokasi untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuisiner, sedangkan sifatnya adalah *Dekriptif,* sedangkan dalam penetapan sampel Konsumen ditetapkan memakai sistem *Random sampling* dan untuk Pelaku Usaha ditetapkan menggunakan *sensus.*

Dari hasil pembahasan yang dilakukan diketahui pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha (Perusahaan Jasa Angkutan Penyeberangan) Batam Tanjung Balai Karimun pada dasarnya belum sesuai dengan peraturan yang ada hal ini disebabkan kurangnya informasi yang didapat Konsumen mengenai Jasa Angkutan Penyeberangan, sementara upaya yang ditempuh Konsumen dan Pelaku Usaha dalam menyelesaikan kerugian tersebut adalah melalui upaya penyelesaian damai. Dari upaya penyelesaian tersebut diketahui bahwa Pelaku Usaha mengganti kerugian terhadap Konsumen berupa pengembalian uang. Untuk menjamin adanya perlindungan hukum bagi Konsumen diharapkan agar setiap Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut pelaksanaan Hak dan kewajiban Pelaku Usaha sesuai dengan aturan hukum yang berlaku disamping itu pula kiranya juga dapat diberikan penyuluhan kepada Konsumen maupun kepada Pelaku Usaha sehingga mencapai rasa Keadilan.

Dari Penelitian ini diperoleh kesimpulan, bahwa Pelaksanaan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran merujuk ketentuan/asas yang terdapat dalam KUH Perdata seperti asas konsensualitas dalam Pasal 1320.

Berdasarkan itu maka dapat disarankan beberapa hal, yaitu asas konsensualitas tersebut perlu dipertahankan mengingat hubungan antara Pihak Konsumen dengan Pelaku Usaha. Dan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan terhadap pemberian ganti rugi terhadap Konsumen agar lebih ditingkatkan yaitu tidak hanya pemberian ganti rugi dalam bentuk uang tetapi haruslah disesuaikan dengan ketentuan Perundang-undangan atau setidak-tidaknya dapat memberikan rasa keadilan.

KATA PENGANTAR

Rasa puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan limpahan rahmat serta Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Dengan Judul **"Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun".**

Selanjutnya dengan selesainya penulisan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besanya kepada :

1. Bapak DR. Ridwan Khairandy, SH. MH selaku Direktur Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Ibu Hj. Hasnati, SH. MH selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning Riau.
3. Bapak DR. Ridwan Khairandy, SH. MH selaku Pembimbing I dimana dengan kesibukan serta ketulusan hati beliau masih berkenan memberikan bimbingan dalam penulisan Tesis ini.
4. Bapak Fahmi, SH. MH selaku Pembimbing II yang mana dengan kesabarannya serta ketulusannya telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Pascasarjana Fakultas Hukum UII-Yogyakarta dan Universitas Lancang Kuning Pekanbaru yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas kepada penulis.

6. Fakhrin Riza S.Sos Msi, mewakili Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun serta seluruh nara sumber dan informan dalam penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, baik substansi materi maupun teknik penulisannya, untuk itu diharapkan masukan dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaannya.

Akhirnya kepada Allah jua kita berserah diri semoga apa yang termuat dalam Tesis ini mendapat Ridho-Nya serta berguna bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan di bidang Hukum Bisnis.

Pekanbaru, 8 Juli 2007

PENULIS

T. ISKANDAR

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Persetujuan..... i

Halaman Pengesahan..... ii

Halaman Persembahan..... iii

Abstrak..... iv

Kata Pengantar..... v

Daftar Isi..... vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 12

C. Tujuan Penelitian 13

D. Manfaat Penelitian..... 13

E. Kerangka Teori..... 13

F. Metode Penelitian..... 21

BAB II PERJANJIAN PENGANGKUTAN LAUT DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA UMUMNYA

A. Pengertian dan Pihak-pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Laut..... 26

B. Tanggung Jawab Pengangkut..... 29

C. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha..... 33

1. Pengertian Konsumen..... 33

2. Pengertian Pelaku Usaha..... 37

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha..... 38

1. Hak dan Kewajiban Konsumen..... 38

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha..... 43

E. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen..... 45

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional..... 45

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..... 46

3. Perjanjian Baku..... 49

4. Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku..... 53

5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen..... 55

BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI TANJUNG BALAI KARIMUN

A. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun..... 58

1. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Laut Batam Tanjung Balai Karimun..... 60

2. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Laut Batam Tanjung Balai Karimun..... 69

B. Upaya Yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun untuk Menuntut Anggung Jawab Pelaku Usaha yang Merugikan Konsumen..... 76

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 83

B. Saran-saran..... 84

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Mendapat Informasi dari Pelaku Usaha..... 61

Tabel 2 Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Mendapatkan Jaminan Mutu Barang/Jasa yang Digunakannya Berdasarkan Standar Mutu Barang dan/atau Jasa..... 63

Tabel 3 Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Pernah Merasa Dirugikan Pihak Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut..... 64

Tabel 4 Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Pernah Menggunakan Karcis dan Dokumen sebagai Tanda Bukti Terjadinya Perjanjian Angkutan..... 65

Tabel 5 Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Pernah Mengalami Kematian atau Lukanya Penumpang yang Diangkut, Musnah, Hilang atau Rusaknya Barang yang Diangkut, Keterlambatan Angkutan Penumpang dan atau Barang yang Diangkut, Kerugian Pihak Ketiga..... 67

Tabel 6 Kerugian Yang Pernah Konsumen Alami sebagai Akibat Penggunaan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut..... 69

Tabel 7 Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut Yang Memberikan Informasi Kepada Konsumen..... 71

Tabel 8 Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut Yang Pernah Merugikan Konsumen..... 74

Tabel 9 Kerugian Yang Pernah di Sebabkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut..... 75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan suatu negara dengan negara lain, atau suatu daerah dengan daerah lainnya semakin menggelobal sehingga manusia, hewan, barang-barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan mudah dalam waktu yang singkat.

Kemajuan suatu negara atau daerah pada saat ini tidak terlepas dari peranan angkutan, baik angkutan laut, udara dan angkutan darat. Negara Indonesia yang dikenal memiliki beribu-ribu pulau yang dipisahkan oleh selat dan lautan sehingga jasa angkutan laut sangatlah dominan sebagai alat transportasi, pendistribusian barang-barang kebutuhan pokok maupun bahan-bahan bangunan.

Alat transportasi laut yang lazim dipergunakan untuk menghubungkan satu daerah dengan daerah yang lain adalah kapal, kapal yang dimaksudkan adalah kapal-kapal yang dalam keadaan laik laut atau mampu untuk berlayar (*seaworthness*).

Sesuai perkembangan teknologi khususnya teknologi perkapalan saat ini, maka perusahaan-perusahaan pengangkutan berlomba-lomba untuk membangun kapal-kapal yang berukuran besar, dengan tujuan untuk dapat mengangkut barang, manusia dalam jumlah yang besar kesegala penjuru, yang akhirnya akan menekan *cost operasional* perusahaan.

Ditinjau hal pengangkutan dari sudut pandang yuridis maka akan membawa perhatian kita kepada suatu perjanjian atau persetujuan (*overeenkomst*), dimana terdapat 2 (dua) pihak yaitu : Pihak Pelaku Usaha Angkutan Penyeberangan Kapal Laut, dan di lain pihak adanya Pihak Pemakai/Pengguna Angkutan Penyeberangan Kapal Laut dalam hal ini disebut sebagai Konsumen.

Dalam kegiatan pelayanan di bidang penyeberangan, Pihak Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan menggunakan berbagai sarana yang dibutuhkan masyarakat dalam hal ini disebut Konsumen.

Ditengah-tengah kehidupan dizaman modern saat ini sarana yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setiap pelayanan dilakukan secara praktis, efektif dan efisien.

Dalam lalu lintas bisnis terutama yang berkaitan dengan penyedia barang dan jasa, terdapat dua pihak yang saling terkait dan berhubungan, yaitu pihak Pelaku Usaha sebagai pemilik yang menyediakan suatu barang atau yang memberikan suatu bentuk pelayanan jasa, yang lainnya adalah pihak Konsumen sebagai pemakai atau pengguna. Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan jasa, kedua pihak ini saling terkait dan saling membutuhkan. Produsen/ Pelaku Usaha tidak akan mempunyai arti dalam bisnis apabila tidak adanya Konsumen, sebaliknya Konsumen tidak akan dapat menerima pelayanan suatu pelayanan barang atau jasa apabila tidak ada Pelaku Usaha sebagai penyedia jasa, saling keterkaitan ini membuat hubungan kedua belah pihak harus dijaga keharmonisannya. Dari segi bisnis, dengan adanya suatu penyedia barang atau jasa ini, maka kedua belah pihak sama-sama memperoleh keuntungan dari jalinan

hubungan timbal balik yang saling membutuhkan antara kedua belah pihak. Agar hubungan yang ada dapat lancar dan harmonis, maka diperlukan saling pengertian dan saling menjaga hak dan kewajiban antara keduanya.

Pihak Pelaku Usaha sebagai penyedia barang dan jasa, dengan keahlian yang dimilikinya, tentulah tidak menginginkan kerugian terhadap apa yang telah disediakannya maupun dalam proses penyediaan barang dan jasanya, sebaliknya pihak Konsumen juga menginginkan kepuasan terhadap barang atau jasa yang digunakannya.

Maka untuk menjaga agar kedua keinginan tersebut dapat berjalan seimbang dan saling menguntungkan, diperlukan adanya keterbukaan masing-masing pihak. Pihak Pelaku Usaha sebagai penyedia barang atau jasa, wajib memberikan penjelasan yang benar dan terang serta akurat kepada Konsumen mengenai keadaan dan keuntungan dari barang atau jasa yang disediakannya. Sebaliknya Konsumen mempunyai hak untuk memperoleh keterangan dan informasi yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan mengenai barang atau jasa yang digunakannya/dipakainya.

Namun pada kenyataannya Hak dan Kewajiban kedua pihak berjalan tidak seimbang. Ketidak seimbangan antara posisi Pelaku Usaha dan Konsumen sangat perlu dikompensasikan dengan berbagai upaya, baik melalui gerakan Perlindungan Konsumen, perangkat kelembagaan dan hukum, maupun berbagai

upaya lain agar Konsumen bisa menggunakan barang atau jasa yang diinginkannya secara lebih aman[1].

Pada saat ini perkembangan jasa angkutan penyeberangan dan arus modal yang pesat menyebabkan penyediaan barang dan jasa semakin kompleks. Informasi dibalik proses penyediaan barang dan jasa yang dipergunakan, dan kenyamanan barang dan jasa yang digunakannya semakin tersembunyi ditengah kompleksitas pertumbuhan ekonomi dan penyediaan jasa angkutan penyeberangan yang semakin maju. Walaupun ada aturan-aturan untuk memperkecil resiko penggunaan barang atau jasa tersebut namun posisi Konsumen sebagai pengguna aktif barang atau jasa yang bersangkutan tidak secara otomatis menjadi terlindungi.

Dalam menanggulangi permasalahan yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen, telah dibentuk suatu wadah untuk itu yaitu dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang berfungsi untuk melindungi hak-hak para Konsumen terhadap pihak Pelaku Usaha yang tidak bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan suatu barang atau jasa. Disamping YLKI, juga banyak didirikan lembaga-lembaga independen lainnya yang berusaha untuk memproteksi arogansi pihak Pelaku Usaha terhadap Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam penggunaan barang dan jasa[2].

Konsumen dalam penggunaan barang atau jasa, tentulah menginginkan pelayanan yang berkualitas tapi dengan harga yang relatif murah dan terjangkau

---

[1] Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, Hal. 23.

[2] AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, Hal. 41.

dan mendapat kenyamanan, keamanan dan perlindungan yang dari penyedia jasa angkutan penyeberangan..

Permasalahan yang sering muncul adalah ketika Konsumen merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang digunakannya, karena adanya ketidak sesuaian antara apa yang diberikannya dengan apa yang didapatkannya dari barang atau jasa tersebut.

Disini pulalah pihak Pelaku Usaha acapkali mengelak dan seolah-olah melepaskan diri dari tanggung jawabnya terhadap jasa yang telah dilemparkan kepada Konsumen, yang berakibat buruk terhadap Konsumen itu.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Buku ke II dijelaskan bahwasannya pengangkutan itu ialah adanya perpindahan tempat dari tempat yang satu ke tempat yang lain dengan menggunakan alat pengangkut. Telah diketahui bahwa pengangkutan di laut itu merupakan masalah yang sangat penting, karena menyangkut bahaya yang demikian besar, apabila dibandingkan dengan pengangkutan di darat. Mengenai defenisi tentang pengangkutan di laut itu sendiri tidak dijumpai rumusannya di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Yang diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang itu hanyalah tentang siapa-siapa yang disebut sebagai pengangkut, seperti yang diatur di dalam Pasal 466 dan 521 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Pasal 466 KUHD berbunyi : "Pengangkutan dalam arti menurut titel ini adalah orang yang baik dalam penggunaan penyediaan kapal menurut waktu atau penggunaan penyediaan kapal menurut perjalanan, maupun karena perjanjian

lainnya, mengikat diri untuk melaksanakan pengangkutan barang-barang seluruhnya atau sebagian menyeberang laut".

Sedangkan pasal 521 KUHD berbunyi : "Pengangkutan dalam arti menurut titel ini adalah orang yang baik karena penggunaan penyediaan kapal menurut waktu maupun penggunaan penyediaan kapal menurut perjalanan, ataupun karena perjanjian lainnya mengikat diri untuk melaksanakan pengangkutan orang-orang (musafir, penumpang) seluruhnya atau sebagian menyeberang laut".

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia sudah saatnya kita meletakkan pembangunan nasional berbasis maritim sebagai rasa syukur kepada Sang Pencipta atas anugerah Tanah Air berbentuk kepulauan dengan 2/3 wilayahnya adalah laut dan berada di posisi silang.

Kita perlu mengatur kembali angkutan penumpang antar pulau secara proporsional berdasarkan realitas medan yang dihadapi. Bila memang yang dilayari adalah laut lepas dengan risiko tinggi menghadapi cuaca buruk, kenapa dipaksakan kapal laut harus tetap berangkat, disinilah peranan Administrator Pelabuhan dalam proses pengeluaran Surat Izin Berlayar Kapal Laut.

Kapal penyeberangan/feri merupakan alat transportasi utama yang digunakan masyarakat pada umumnya di Kepulauan Riau terutama di Tanjung Balai Karimun sebagai sarana angkutan penyeberangan dalam melakukan aktivitas sehari-hari dan sebagai sarana penghubung antara daerah yang satu dengan daerah yang lain di Kepulauan Riau, untuk itu keberadaan angkutan penyeberangan sebagai alat transportasi menjadi sangat penting untuk kebutuhan

utama masyarakat di Tangjung Balai Karimun dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Di Indonesia kecelakaan kapal sering terjadi seperti kasus tenggelamnya kapal KMP Senopati Nusantara kejadian tenggelamnya kapal pada malam hari sekitar pukul 23.30 pada kondisi cuaca buruk, ombak besar setinggi 4-5 meter dan angin kencang dengan kecepatan 30-40 knot. Posisi kapal tenggelam dekat Pulau Mandalika dengan muatan kapal 628 orang penumpang dan banyak kendaraan di antaranya 1 tronton dan 7 truk besar[3].

Meskipun penyebab tenggelamnya kapal belum diketahui secara pasti karena masih dalam penyelidikan, patut diduga kapal mengalami gangguan stabilited kemungkinan disebabkan lepasnya pengikat kendaraan khususnya truk-truk besar sehingga kendaraan terempas ke kiri dan ke kanan menumpuk di sisi lambung kapal menyebabkan kapal oleng melebihi batas maksimum. Bahkan, mungkin lambung kapal robek akibat benturan dan akhirnya kapal terbalik.

Kondisi ini diperparah oleh tidak dipenuhinya prosedur penyelamatan di kapal seperti yang disampaikan oleh para korban yang selamat bahwa pada saat kapal akan tenggelam tidak ada pengumuman/instruksi untuk penyelamatan. Justru yang ada pengumuman agar penumpang untuk tenang dan tetap berada di tempat masing-masing.

Dan berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun melalui Kepala Seksi Kesyahbandaran Bapak Fahrin Riza S.Sos Msi mengatakan bahwa di perairan Kepulauan Riau dimana

---

[3] www.kompas,com

telah terjadi kecelakaan kapal KM. SENTOSA pada tanggal 19 Desember 2006 pukul 22.30 dimana penyebab kecelakaan sehingga kapal tenggelam karena cuaca buruk ombak mencapai ketinggian 4-5 m, dan penyelesaian kecelakaan kapal sudah dilaporkan ke Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan Mahkamah Pelayaran, dalam hal ini Mahkamah Pelayaran telah melakukan sidang di Tanjung Pinang berdasarkan hasil penyidikan para awak kapal tidak bersalah karena kecelakaan kapal disebabkan oleh cuaca buruk sedangkan jumlah korban meninggal dalam kecelakaan tersebut sebanyak 3 orang.

Dari berbeda penggal fakta tersebut, kita bisa menarik pelajaran berharga untuk dijadikan pedoman ke depan agar tidak terulang kasus serupa atau dalam upaya pertolongan bisa lebih cepat dilaksanakan.

Pertama, rendahnya atensi terhadap bahaya alam akibat kurangnya memperhitungkan risiko menghadapi tantangan alam. Ini bisa terjadi karena kelalaian akibat terjebak oleh rutinisme (menganggap biasa/remeh) atau kurangnya kepercayaan terhadap ramalan cuaca serta kurang memperhatikan kemungkinan terjadinya kebakaran dan resiko tabrakan yang disebabkan kelalaian oleh Pelaku Usaha dalam menjalankan usaha Angkutan Penyeberangan Kapal Laut.

Kedua, belum berlakunya dan ketatnya penerapan standar prosedur keselamatan kapal, sekali lagi ini akibat dari menganggap remeh hal-hal yang seharusnya penting dikerjakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran dalam Pasal 86 mengatur bagaimana tanggung jawab Pelaku Usaha dimana bunyi pasalnya adalah :

(1) Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan pengoperasian kapalnya berupa :

a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut

b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut

c. Keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut

d. Kerugian pihak ketiga

(2) Jika perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, c, dan d bukan disebabkan oleh kesalahannya, maka dapat dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggung jawabnya.

(3) Tanggung jawab sebagaimana dimasksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Selain dalam Undang-Undang Pelayaran yang mengatur tentang tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur bagaimana Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dimana bunyi pasalnya yaitu Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang tidak beritikad tidak baik.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa Konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari Hak Konsumen yang telah disebutkan pada uraian diatas, maka kepada Pelaku Usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban, yakni dapat dilihat pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdangkan.

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran diatas dijelaskan bagaimana tanggung jawab dari Pelaku Usaha sementara kita ketahui dalam pasal 85 ayat (2) menjelaskan bahwasannya karcis penumpang dan dokumen muatan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan sementara dalam pelaksanaannya masih ada penumpang yang membayar di dalam kapal penyeberangan tanpa tiket resmi. Dan dalam pasal 86 ayat (1) poin c menjelaskan keterlambatan angkutan penumpang, dan atau Barang yang diangkut. Tanggung jawab tersebut meliputi antara lain memberikan pelayanan dalam batas-batas kelayakan sesuai kemampuan perusahaan angkutan di perairan kepada penumpang selama menunggu keberangkatan dalam hal terjadi kelambatan pemberangkatan karena kelalaian perusahaan angkutan tersebut. Sementara dalam pelaksanaan/praktek sering terjadi kelambatan pemberangkatan karena kelalaian perusahaan angkutan penyeberangan dan dalam hal ini pihak perusahaan tidak bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut.

Konsumen sering mengalami hal *'patah ditengah jalan'* karena seolah-olah pihak Konsumen tidak dapat menuntut kembali Haknya sebagai Konsumen yang telah di rugikan. Pihak Pelaku Usaha bersembunyi dibalik perjanjian baku

antara Konsumen dengan produsen yang berbentuk sebuah tiket/karcis jasa angkutan penyeberangan barang atau jasa yang disediakannya.

Hal ini pulalah yang menjadi salah satu persoalan penting antara Konsumen dan Pelaku Usaha. Dimana pihak Konsumen yang merasa dirugikan tidak mempunyai kekuatan untuk menuntut kembali Haknya, sehingga sangat diperlukan sekali Perlindungan Konsumen untuk menjamin Hak-haknya.

Karena alasan tersebut diataslah, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan Perlindungan Konsumen ini dengan melihatnya sebagai suatu fenomena yang kerapkali terjadi dalam masyarakat dewasa ini. Pada penulisan tesis ini penulis hanya membatasi hanya pada Angkutan Penyeberangan Kapal Laut oleh karena itu penulis menuangkannya lewat sebuah tesis dengan judul " *Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun*"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun?
2. Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan oleh Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun untuk menuntut tanggung jawab Pelaku Usaha yang merugikan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran terhadap Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, antara lain :

1. Secara teoritis, sebagai bahan informasi bagi para akademis dan berguna sebagai bahan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan.
2. Secara praktis, bahan masukan bagi pemerintah, praktisi hukum dan lembaga yang berminat terhadap masalah Konsumen serta sebagai bahan masukan bagi masyarakat umumnya, khususnya bagi Pelaku Usaha dan Konsumen terhadap persoalan yang menyangkut Konsumen.

E. Kerangka Teori

Mengenai pertanggung jawaban pengangkut dapat ditemukan didalam Pasal 468 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yaitu : "Perjanjian

pengangkutan mewajibkan pengangkut menjaga keselamatan barang dan/atau penumpang yang diangkut sejak saat penerimanya sampai saat penyerahannya".

Dalam hal terjadinya kecelakaan/kerugian bagi penumpang menurut penjelasan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menjabarkan dalam Pasal 534 berbunyi bahwasannya Bila terjadi tubrukan, di mana tersangkut sebuah kapal laut, pertanggung jawaban untuk kerugian yang ditimbulkan pada kapal-kapal dan pada barang-barang atau orang-orang yang ada di kapal, diatur oleh ketentuan-ketentuan dalam bab usaha. Tubrukan kapal berarti terjadi benturan atau sentuhan kapal yang satu dengan yang lainnya.

Kemudian Pasal berikutnya yaitu Pasal 535 berbunyi bahwasanya Bila tubrukan kapal disebabkan oleh hal yang tidak disengaja, oleh hal di luar kekuasaan, atau bila terdapat keragu-raguan mengenai sebab tubrukan kapal, maka kerugian dipikul oleh mereka yang menderita. (KUHperd. 1245, 1444 dst.).

Dan Pasal 536 berbunyi : Bila tubrukan kapal itu adalah akibat kesalahan dari salah sebuah kapal yang bertubrukan, atau kesalahan kapal lain, pengusaha kapal yang telah melakukan kesalahan bertanggungjawab untuk seluruh kerugian. (KUHperd. 1245 dst.; KUHD 316-1-4', 320 dst., 342 dst., 373, 539, 742.) kemudian Pasal 537 menjelaskan bila tubrukan kapal itu adalah akibat kedua belah pihak, tanggung jawab kedua pengusaha kapal seimbang dengan kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

Perbandingan usaha ditetapkan oleh hakim tanpa ditunjukkan oleh orang yang menuntut ganti rugi. Bila hal itu tidak dapat ditetapkan, maka para pengusaha kapal itu bertanggung-jawab untuk bagian-bagian yang sama.

Bila ada seorang yang meninggal atau terluka, maka masing-masing pengusaha kapal bertanggung jawab terhadap pihak ketiga untuk seluruh kerugian yang diderita karenanya. Pengusaha kapal yang karena itu telah membayar lebih dari pada bagian yang dihitung dengan cara yang disebut dalam alinea pertama dengan demikian mempunyai tagihan terhadap sesama debitur bersama. (KUHperd. 1278 dst.; KUHD 320, 539, 741-1-41, 742-1-1..)

Kemudian dalam Undang-Undang Pelayaran juga mengatur tentang tanggung jawab dari Pelaku Usaha Jasa Angkutan yakni dalam Pasal 85 yang berbunyi : "(1) Perusahaan angkutan di perairan wajib mengangkut penumpang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan.

(2) Karcis penumpang dan dokumen muatan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan.

Selanjutnya dalam Pasal 86 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran berbunyi :

"(1) Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya berupa :

a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;

b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;

c. Keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut;

d. Kerugian pihak ketiga.

(2) Jika perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, c, dan d bukan

disebabkan oleh kesalahannya, maka dapat dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggung jawabnya.

(3) Perusahaan angkutan wajib mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

(4) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Perlindungan Konsumen diberikan dengan maksud untuk melaksanakan kewajiban pemerintah sebagai amanat Undang-Undang Dasar 1945. Bahwa dalam alinea Ke-4 Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan "... *Untuk melindungi segenap bangsa Indonesia...*" maka keberadaan peraturan perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk melindungi segenap Bangsa Indonesia yang berstatus sebagai Konsumen. Karena itulah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagian orang menganggap bahwa tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen itu hanyalah berada pada organisasi perlindungan saja. Padahal tanggung jawab itu melekat pada semua unsur yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen itu sendiri, seperti pihak pemerintah, pengusaha sebagai produsen, organisasi Konsumen itu sendiri. Semua unsur tersebut punya andil sesuai dengan fungsinya masing-masing dalam memberikan perlindungan kepada Konsumen[4].

Pemerintah sebagai pengayom masyarakat dan sebagai pembina pengusaha (produsen) dalam meningkatkan kemajuan industri dan perekonomian

---

[4] AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995, Hal. 34.

negara, bentuk perlindungan yang diberikannya dengan jalan mengeluarkan Undang-undang dan Peraturan Pemerintah, penerbitan standar mutu barang, disamping itu melakukan pada penerapan dan eksistensi peraturan perundang-undangan serta standar-standar yang telah dikeluarkan tersebut. Sikap yang tidak berat sebelah terhadap salah satu pihak baik Konsumen maupun Pelaku Usaha, diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap Konsumen.

Kalangan pengusaha sebagai produsen juga perlu menyadari bahwa kelangsungan hidup usahanya sangat bergantung pada Konsumen. Sehingga pengusaha sebagai produsen berkewajiban untuk memproduksi barang dan jasa sebaik dan seaman mungkin yang dapat memberikan kepuasan kepada Konsumen. Disamping itu standar mutu yang telah ditetapkan terhadap suatu produk barang atau jasa juga harus dipenuhi. Namun pada kenyataannya standar mutu inilah yang seringkali diselewengkan oleh pihak pengusaha sebagai produsen yang akhirnya dapat merugikan pihak Konsumen karena barang atau jasa tersebut setelah diuji ternyata dibawah standar yang telah ditetapkan.[5]

Konsumen juga harus mempunyai potensi dan kekuatan yang cukup untuk melindungi diri mereka sendiri atau kelompoknya apabila terorganisir dengan baik. Lewat organisasi Konsumen yang terorganisir dengan baik inilah, suara-suara Konsumen akan dapat didengar dengan lebih lantang, dibandingkan bila masing-masing Konsumen berjuang sendiri-sendiri membela kepentingannya dalam menyuarakan perlindungannya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sejak 11 Mei 1973 merupakan suatu organisasi yang menyatakan diri

---

[5] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* Grasindo, Jakarta, 2002, Hal. 56.

untuk membantu membela kepentingan Konsumen dan Kesejahteraan Konsumen[6], diharapkan dapat memberikan "Nafas Segar" bagi Konsumen Indonesia. YLKI bertugas memasyarakatkan Hak-hak dan Kewajiban yang melekat pada Konsumen yang telah disepakati secara internasional. Diantara hak-hak dari Konsumen tersebut adalah sebagai berikut[7] :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jujur
3. Hak untuk memilih barang/jasa yang dibutuhkan
4. Hak untuk didengar pendapatnya
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi
6. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang bersih dan sehat.

Ada beberapa hal yang kerap di hadapi oleh Lembaga Konsumen khususnya di negara-negara berkembang yaitu mekanisme Konsumen menuntut ganti rugi kepada produsen (*redress mechanism*). Hukum Perdata Internasional kurang akomodatif dalam menampung kepentingan Konsumen. Namun ada hal-hal baru yang dapat diintrodusir dalam rangka membedakan posisi Konsumen yaitu :

1. *Small Claim Court* semacam peradilan kilat dengan hakim tunggal, tanpa ada keharusan menggunakan pengacara, biayanya ringan dan tidak ada upaya banding. *Small Claim Court* dapat memberikan akses kepada Konsumen dengan praktis dan efisien untuk menuntut produsen walaupun nilai nominal yang menjadi objek kasusnya kecil. Konsumen

[6] Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Kerjasama Puspa Swara dan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), Jakarta, 1996, Hal. 8.
[7] Ibid, Hal. 8.

tidak harus menuntut produsen di Pengadilan Umum yang memakan waktu lama dan butuh biaya besar.

2. *Class Action* dalam sengketa Konsumen, umumnya korban bersifat masal. Dengan mengajukan gugatan *Class Action* terhadap kasus yang sama, Konsumen cukup diwakili oleh beberapa korban yang menuntut secara Perdata ke Pengadilan, sehingga bila putusan yang mempunyai kekuatan hukum negara tetapnya memenangkan Konsumen, maka korban lain yang tidak mengajukan gugatan juga dapat meminta ganti rugi[8].

Class Action dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu suatu prosedur hukum yang memungkinkan banyak orang bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.

Keberadaan YLKI diharapkan menjadi lembaga yang mampu menempatkan diri sebagai *social control* dengan bermodalkan kekuatan moral bagi kepentingan konsumen. Disamping itu konsumen juga berkewajiban mendapatkan pelayanan yang sesuai yakni adanya kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tentang jasa angkutan yang akan digunakannya. Konsumen wajib bersikap kritis dalam menggunakan/memakai yaitu dengan mendahulukan "kebutuhan" dari pada "keinginan". Konsumen wajib juga untuk waspada atas keselamatan terhadap jasa pelayanan angkutan yang disediakan oleh Pelaku Usaha. Disini dituntut kebijaksanaan Konsumen untuk berhati-hati dan tidak

---

[8] Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 45.

melakukan hal-hal yang dilarang oleh Pelaku Usaha jika menggunakan jasa angkutan penyeberangan untuk menghindarkan hal-hal yang dapat terjadi terhadap Konsumen sebagai pengguna jasa tersebut.

Jasa Angkutan penyeberangan merupakan transportasi yang cocok untuk melaksanakan perdagangan. Namun dalam pelaksanaan jasa angkutan penyeberangan tersebut tentunya pelaku usaha tidak harus melakukan cara-cara yang tidak etis, misalnya dengan tidak memberikan fasilitas-fasiltas yang tidak semestinya Konsumen dapatkan khususnya dalam hal keselamatan bagi Konsumen sehingga dapat menimbulkan salah interpretasi dari pihak Konsumen. Dan konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sewajarnya.

Tentang pengangkutan barang dengan menggunakan sarana kapal laut, didalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, diatur didalam Bab V A Buku II dari Pasal 466 sampai dengan Pasal 517 KUHD.

Definisi Operasional

Perlindungan adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan.[9]

Hukum adalah peraturan-peraturan yang merupakan ketentuan perintah dan larangan yang menimbulkan kewajiban dan atau Hak. Dan hukum itu ada yang memberikan kewajiban saja kepada seseorang, ada yang memberikan Hak dan kewajiban, dan ada pula yang memberikan Hak saja.[10]

---

[9] Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

[10] Aswarni Adam, dan Zulfikri, *Prinsip-prinsip Dasar Sistem Hukum Indonesia*, UNRI PRESS, Pekanbaru, 2006, Hal. 47.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahkluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[11]

Angkutan Penyeberangan adalah sebuah jasa penyedia yang dapat menghubungkan antara daerah yang satu dengan daerah lain.

Batam Tanjung Balai Karimun adalah kota tempat penulis melakukan penelitian.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Sosiologis yakni penelitian untuk mengetahui efektifitas hukum, penelitian dilakukan dengan cara survey artinya penulis langsung kelokasi untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuisiner.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Tanjung Balai Karimun karena Tanjung Balai Karimun merupakan kota yang berkembang dan perkembangan itu dibarengi pula dengan meningkatnya jumlah perusahaan pelayaran dan pengguna jasa angkutan penyeberangan dengan menggunakan angkutan laut.

3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dalam Karya Ilmiah ini mencakup tentang hakekat dari Perlindungan Konsumen dan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan

---

[11] Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Angkutan Penyeberangan Laut Batam Tanjung Balai Karimun. Hal-hal apa saja yang dapat tertuang dalam peraturan perundang-undangan dan wujud serta bentuknya yang berkembang dalam masyarakat, serta efektifitas peraturan-peraturan yang membahas tentang Perlindungan Konsumen terutama pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun, serta Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun.

4. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam karya ilmiah ini adalah konsep dasar tentang Perlindungan Konsumen yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan implementasinya dalam pelaksanaan di lapangan, terutama Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun.

5. Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini adalah :

a. Kuisoner yaitu pengumpulan data dengan menggunakan lembaran formulir yang berisi daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mendapat informasi yang diperlukan. Jenis pertanyaan dalam kuisoner yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan tertutup, dimana jawabannya telah penulis tentukan. Adapun responden dalam hal ini adalah Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun.
b. Wawancara yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan secara lisan melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu

Kepala Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun, PT. Asuransi Jasa Raharja (PT. Persero).

c. Studi dokumen yaitu dilakukan dengan menginventarisir berbagai bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder ataupun bahan hukum tertier. Studi dokumen dilakukan untuk mengetahui dan memahami isi atau materi berbagai dokumen yang terkait dengan objek penelitian.

6. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode Pendekatan Yuridis Normative Sosiologis. Pendekatan Yuridis Normative yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terlebih dahulu meneliti bahan-bahan kepustakaan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode pendekatan Yuridis Normatif digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan, yakni yang terkait dengan masalah Konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan pendekatan Yuridis Sosiologis dilakukan untuk melihat penerapan suatu aturan hukum dalam masyarakat, artinya kenyataan yang terjadi dilapangan dalam kehidupan sosial. Aturan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh serta sistematis tentang *Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun* yang ditinjau dari Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran.

7. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti. Dalam suatu penelitian tentunya penulis akan berhadapan dengan populasi sebagai sumber data. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

   a. Perusahaan Penyedia Jasa (Pelaku Usaha)
   b. Pihak Pengguna Jasa (Konsumen)
   c. Kepala Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun
   d. PT. Asuransi Jasa Raharja (PT. Persero)

2. Sampel

Menimbang banyaknya jumlah Konsumen pengguna jasa angkutan penyeberangan maka diambil sampel sebesar 30 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara random sampling, artinya pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak.

Sehingga sample yang diambil oleh peneliti adalah adalah sebanyak 33 orang yang terdiri dari Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun sebanyak 30 orang, Perusahaan Penyedia Jasa (Pelaku Usaha) yang terdiri dari 1 orang, Kepala Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun yang terdiri dari 1 orang diwakili oleh Kepala Seksi Kesyahbandaran dan PT. Asuransi Jasa Raharja (PT. Persero) yang terdiri dari 1 orang.

8. Analisa Data

Sesuai dengan judul penelitian ini " *Perlindungan Hukum Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun* ", maka diperlukan data primer yang didapat melalui studi lapangan dan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen, selanjutnya data tersebut dianalisis dengan proses pengolahan data yang mencakup kegiatan antara lain :

1. Editing, pada tahap ini dilakukan pemeriksaan/meneliti data yang diperoleh untuk dilakukan pembetulan data yang keliru serta menambah data yang kurang.
2. Coding, dengan cara mengkategorisasikan data dengan cara pemberian kode-kode yang diperlukan pada daftar pertanyaan.
3. Tabulasi, yaitu memindahkan data dari daftar pertanyaan kedalam tabel-tabel yang telah disiapkan.
4. Analisis Data, pada tahap ini data dianalisis secara deskriptif analisis kualitatif dengan cara menggunakan metode berfikir induktif dan deduktif, dari kegiatan analisis ini akan ditarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan dengan tujuan penelitian.

BAB II

PERJANJIAN PENGANGKUTAN LAUT DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA UMUMNYA

A. Pengertian dan Pihak-Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Laut

Pengertian Pengangkutan Kapal Laut terdapat di dalam Buku ke II Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Dengan memperhatikan rumusan Pasal 466 KUHD dan Pasal 521 KUHD tersebut, maka jelaslah bahwa untuk melaksanakan penyelenggaraan pengangkutan penyeberangan laut itu harus terjadi dengan adanya perjanjian antara para pihak. Setelah kita ketahui adanya perjanjian pengangkutan seperti yang dirumuskan di dalam kedua Pasal KUHD tersebut, maka timbul pertanyaan tentang bagaimanakah hubungan hukum antara pihak pengangkut dengan pihak-pihak yang menikmati dari perjanjian pengangkutan itu. Hubungan hukum antara kedua-duanya adalah bersifat koordinatif atau masing-masing pihak sama tingkat dan kedudukannya. Tentang hubungan hukum antara pihak pengangkut itu ada beberapa pendapat yang perlu diketahui.

Pendapat pertama adalah yang dikemukakan oleh Vollmer, polak dan Molengraaff yang mengemukakan, bahwa perjanjian pengangkutan itu sebagai perjanjian untuk melaksanakan pelayanan berkala (Verrichten van enkele diensten) seperti yang diatur di dalam pasal 1601/ KUHPerdata.

Pendapat kedua menyatakan, bahwa perjanjian pengangkutan itu dianggap sebagai perjanjian di dalam Pasal 1601 b KUHPerdata.

Untuk terciptanya suatu perjanjian pengangkutan tidak diperlukan adanya syarat tertulis. Jadi dengan adanya kata sepakat saja antara para pihak telah terjadi adanya perjanjian pengangkutan dan para pihak yang mengadakan perjanjian itu telah terikat karenanya. Hal ini telah diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang sahnya suatu perjanjian. Tetapi dalam perjanjian pengangkutan di laut itu para pihak dapat meminta untuk dibuatkan suatu akte.

Dari pendapat-pendapat ini, maka lebih tepatlah kiranya kalau kita mengikuti, pendapat yang pertama. Dan kapankah pengangkut akan berurusan dengan pihak pemakai jasa atau Konsumen? Untuk menjawab pertanyaan ini, maka kalau kita mengikuti rumusan pasal 1317 KUHPerdata ayat 2, maka disitu dijelaskan, bahwa barang siapa yang telah memperjanjikan sesuatu untuk kepentingan pihak ketiga itu telah menyatakan hendak mempergunakannya, dan kalau pihak ketiga tersebut telah memberikan pernyataan kehendaknya itu, maka lalu akan timbul Hak dan kewajiban. Yang dimaksud pihak ketiga adalah orang atau badan hukum yang tidak ada kaitannya dengan pengoperasian kapal tetapi meninggal atau luka atau menderita kerugian akibat pengoperasian kapal (Pasal 86 ayat (1) poin d UU No.21 Tahun 1992 tentang Pelayaran). Tentang kewajibannya itu umpamanya Konsumen tidak membayar jasa angkutan, maka ia bertanggung jawab untuk membayarnya. Sebaliknya Konsumen mempunyai Hak untuk mendapatkan fasilitas dari jasa angkutan yang telah dibayarnya.

Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut dalam perkembangannya masih merupakan faktor yang efektif dalam melakukan bisnis terutama sebagai alat transportasi utama penghubung antar daerah di Kepulauan Riau.

Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut sangat dipengaruhi oleh kualifikasi, kualitas dan iktikad baik dari pihak-pihak yang terkait dalam bisnis Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut, untuk itu diperlukan pengawasan Hukum.

Aspek Hukum angkutan di Indonesia dapat dilihat melalui dua aspek, yaitu :

1. Aspek Hukum Pidana

   Di Indonesia kasus Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut terdapat kasus-kasus yang mengandung unsur-unsur yang tidak bertanggung jawab, tidak aman, membahayakan nyawa orang lain, bahkan dapat menghilangkan nyawa orang lain.

2. Aspek Hukum Perdata

   Dalam mengikat berbagai pihak secara hukum diperlukan suatu kontrak yang harus memiliki elemen-elemen seperti : penawaran, penerimaan tanpa syarat dari tawaran tadi, pertimbangan pengorbanan dari pihak-pihak yang terkait, serta kesepakatan secara ikhlas dan sadar. Macam-macam kontrak terdiri dari atas, antara lain :

   1. Kontrak Sederhana (*Simple Contract*)
   2. Kontrak Kilat (Express Contract)
   3. Kontrak Tidak Langsung (Implied Contract)
   4. Kontrak Terlaksana (Executed Contract)

Beberapa kondisi terjadinya sebuah kontrak batal atau dapat dibatalkan, dimana pembatalan ini mebutuhkan kepastian hukum dan kapasitas hukum dari kedua belah pihak, seperti :

1. Telah terjadi suatu kesalahan
2. Adanya salah tafsir/misinterprestasi
3. Pelecehan kerahasiaan
4. Usia belum dewasa
5. Gangguan kejiwaan dan kondisi mabuk.

Di Indonesia Hukum pembuktian dalam acara Perdata menduduki tempat yang teramat penting. Pada prinsipnya hukum acara atau hukum formal bertujuan hendak memelihara dan mempertahankan hukum materil.

Beban pembuktian secara konvensional, seperti yang diatur dalam HIR/RBG/ dan BW, yang lazim diterapkan di pengadilan adalah dibebankan kepada penggugat dengan alat-alat bukti tertulis : saksi, pengakuan, dan sumpah, namun jika berpijak kepada teori-teori seperti : Teori Hukum Subjektif, Teori Hukum Objektif, Teori Hukum Acara dan Teori Kelayakan, maka hakim harus membebankan kepada kedua belah pihak secara seimbang (*Imparsial)* dan adil (*Fairness).*

B. Tanggung Jawab Pengangkut

Adapun yang diartikan dengan pertanggungan menurut hukum itu ialah seperti yang kita temukan rumusannya di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pada buku 1 Pasal 246 : "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana penanggung dengan menikmati premi mengikat dirinya

terhadap tertanggung untuk membebaskannya dari kerugian karena kehilangan, kerugian atau ketiadaan keuntungan yang diharapkan, yang akan dapat diderita olehnya karena suatu kejadian yang tidak pasti".

Dan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran mengatur bagaimana tanggung jawab dari Pelaku Usaha yakni pada Pasal 68 yaitu :

(1) Pemilik atau operator kapal bertanggung jawab terhadap pencemaran yang bersumber dari kapalnya.

(2) Untuk memenuhi tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), pemilik atau operator kapal wajib mengasuransikan tanggung jawabnya.

(3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Kemudian ketentuan Pasal 86 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran mengatur tanggung jawab pengangkut sebagai berikut :

(1) Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan pengoperasian kapalnya berupa :

a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut

b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut

c. Keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut

d. Kerugian pihak ketiga

(2) Jika perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, c, dan d bukan disebabkan

oleh kesalahannya, maka dapat dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggungjawabnya.

(3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 70 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran berbunyi :

(1) Untuk menunjang usaha tertentu dapat dilakukan kegiatan angkutan laut, serta angkutan sungai dan danau untuk kepentingan sendiri.

(2) Kegiatan angkutan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat dilakukan oleh badan hukum Indonesia atau warga negara Indonesia dengan izin pemerintah.

(3) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam Pasal 121, 122, dan 123 mengatur Ketentuan Pidana terhadap Pelaku Usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran diatur mengenai Ketentuan Pidana yang akan dikenakan kepada Pelaku Usaha jika melakukan pelanggaran bagi penumpang, yaitu bahwa :

Pasal 121 berbunyi :

"Pemilik atau Operator Kapal yang tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 ayat (2)di Pidana dengan Pidana Kurungan paling lama 6 (enam) bulan atau denda dengan setinggi-tingginya Rp.12.000.000,- (dua belas juta rupiah).

Pasal 122 Berbunyi :

"Barang siapa menyelenggarakan usaha angkutan diperairan, kegiatan angkutan, atau usaha penunjang angkutan tanpa memeliki izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 ayat (1), Pasal 70 ayat (2) dipidana dengan Pidana Kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 6.000.000,-(enam juta rupiah).

Pasal 123 Berbunyi :

"Barang siapa tidak mengasuransikan tanggung jawabnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (3) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda setinggi-tingginya Rp. 6.000.000,-(enam juta rupiah)."

Dan ketentuan Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang mengatur mengenai pertanggungan wajib oleh Pelaku Usaha sebagai berikut :

"Hubungan hukum pertanggungan wajib kecelakaan penumpang diciptakan antara iuran dana dan penguasa dana."

Pasal 3 Berbunyi :

(1) a. Tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan, penerbangan nasional dan kapal, perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan.

b. Penumpang kendaraan bermotor umum didalam kota dibebaskan dari pembayaran iuran wajib.

c. Iuran wajib tersebut pada sub a diatas digunakan untuk mengganti kerugian berhubung dengan :

1. Kematian
2. Cacat tetap akibat dari kecelakaan penumpang.

(2) Dengan Peraturan Pemerintah dapat diadakan pengecualian dari pembayaran iuran wajib seperti termaksud.

C. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Peristiwa hukum menimbulkan hubungan hukum yang berintikan hubungan antara subjek hukum yang mewujudkannya tampil dalam bentuk Hak dan kewajiban antara subjek hukum yang satu terhadap yang lainnya. Pengertian Hak dan kewajiban adalah pengertian-pengertian yang korelatif, artinya dalam sebuah hubungan hukum maka Hak dari salah satu pihak adalah kewajiban dari pihak yang lainnya, dan sebaliknya. Demikianlah, dalam peristiwa jual beli maka Hak dan kewajiban dari pembeli untuk memperoleh barang yang dibelinya dibarengi kewajiban penjual untuk menyerahkan barang yang dijualnya itu.[12]

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut[13].

Tentang Hak, secara umum dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu Hak mutlak (hak absolut) dan Hak nisbi (hak relatif). Hak mutlak (absolut) adalah setiap kekuasaan mutlak yang oleh hukum diberikan kepada subjek hukum untuk bertindak buat kepentingannya. Dikatakan mutlak karena berlakunya terhadap setiap subjek hukum yang lain, yang semunya harus menghormati kekuasaan

---

[12] Mochtar Kusumaatmaja, Arif sidarta, *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum,* Alumni, Bandung , 2000, Hal. 90.

[13] Sacipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 34.

tersebut. Sedangkan Hak nisbi (relatif) adalah setiap kekuasaan yang oleh hukum lain tertentu supaya berbuat sesuatu. Dikatakan nisbi (relatif) karena Hak ini hanya dapat dilakukan terhadap subjek hukum tertentu saja.[14]

Konsumen awalnya berasal dari bahasa Belanda "Konsumen" bahasa inggris "consumer", yang berarti "pemakai".[15] Dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. [16]

Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk Konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Sedangkan dalam kamus pintar bahasa Indonesia adalah pemakai (barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya).[17]

Dalam naskah-naskah akademik dan atau berbagai naskah pembahasan rancangan peraturan perundangan-undangan, cukup banyak dibahas dan dibicakan tentang berbagai peristilahan yang termasuk dalam lingkup Perlindungan Konsumen. Dari naskah-naskah akademik itu yang patut mendapat perhatian antara lain :[18]

---

[14] Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 187.

[15] Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000, Hal.. 200.

[16] Ibid, Hal. 202.

[17] Hamzah Ahmad Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Fajar Mulya, Surabaya, 1996, Hal. 219.

[18] Ibid, Hal. 59.

1. Badan Pembinaan Hukum Nasional – Departemen Kehakiman (BPHN), menyusun batasan tentang Konsumen akhir, yaitu : pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak untuk diperjual belikan.
2. Batasan Konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia : Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Sedangkan dalam naskah akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH-UI) bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI, berbunyi Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam pandangan masyarakat umum, Konsumen adalah diartikan sebagai pembeli, atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Dan segala kepentingan Konsumen ini dilindungi oleh hukum Konsumen yang bersumber dari berbagai peraturan.

Hukum Konsumen menurut Mochtar Kusumaatmaja sebagimana dikutip oleh Az. Nasution[19], adalah keseluruhan azas-azas hukum dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan Konsumen di dalam pergaulan hidup.

Sedangkan Az. Nasution mengatakan Hukum Konsumen itu adalah :

---

[19] AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum,* Sinar Harapan, Jakarta, 1995, Hal. 64.

"Hukum yang terdiri dari rangkaian peraturan tentang prilaku orang dalam pergaulan hidup mereka, orang yang dimaksud terdiri dari pengusaha atau orang yang menyediakan barang serta konsumen yang menggunakan barang tersebut". [20]

Defenisi Konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip umum Perlindungan Konsumen dalam Islam adalah[21]

"Setap orang, kelompok atau badan Hukum pemakai sesuatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya."

Sehingga dapat dikemukakan bahwa hukum Konsumen itu adalah bertujuan untuk melindungi Konsumen dari berbagai kerugian akibat pengkonsumsian barang atau jasa. Tetapi sebagaimana dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Saidul Amni, disebutkan bahwa perlindungan hukum yang umum diberikan hanya dalam bentuk ganti rugi sebagai kompensasi Haknya yang dirugikan dan prosedur hukum yang berlaku bagi lembaga peradilan kita cendrung menyebabkan Konsumen tidak dapat atau enggan mencari keadilan bagi dirinya.[22]

Pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian Konsumen adalah :

"Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

---

[20] Ibid, Hal. 65.

[21] Muhammad & Alimin, Lc, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2005, Hal. 129-130.

[22] Saidul Amni, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dilihat dari Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya di Indonesia*, Pekanbaru, 2002, Hal. 45.

Pengertian Konsumen yang dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 adalah Konsumen akhir.

Jadi konsumen itu menurut Undang-undang kita terbatas pada pengguna atau pemakai barang dan atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan.

Cara mewujudkan keamanan dan keselamatan Konsumen dalam mengkonsumsi produk adalah dengan memberikan sistem perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu kiranya perlu diransang kesadaran Pelaku Usaha agar lebih menunjukkan keberpihakannya kepada Konsumen terutama dalam masalah keamanan dan keselamatan Konsumen pada saat mengkonsumsi produknya.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tidak menggunakan istilah Produsen sebagai lawan Konsumen, tetapi menggunakan istilah Pelaku Usaha. Pengertian Pelaku Usaha ini dapat kita jumpai pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 3, yaitu Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.

Sedangkan dalam penjelasan Undang-undang ini Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koorporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang distributor, dan lain-lain.

D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Adanya penawaran jasa dari Pelaku Usaha yang dilakukan dengan berbagai macam cara pada satu sisi dapat mengakibatkan terpenuhinya kebutuhan dari pengguna jasa khususnya jasa angkutan sebaliknya hal penawaran itu tidak dilakukan dengan iktikad baik oleh Pelaku Usaha, maka sudah barang tentu Konsumen dapat dirugikan.

Presiden J.F. Kennedy telah menemukan empat Hak dasar Konsumen yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*The right to safety*)
2. Hak memilih (*The right to choose*)
3. Hak mendapat informasi (*The right to be informed*)
4. Hak untuk didengar (*The right to be card*)[23]

Sementara itu masyarakat ekonomi eropa juga telah menyepakati lima Hak dasar Konsumen, yaitu :

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi
3. Hak mendapat ganti rugi
4. Hak atas penerangan
5. Hak untuk didengar

Sedangkan menurut Munir Fuady mengatakan Hak dasar Konsumen yang sudah berlaku secara *Universal* adalah terdiri dari empat macam yaitu :[24]

---

[23] Mariam Darus Badrulzaman, *Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) Dalam Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen,* Bina Cipta, Bandung, 1986, Hal. 61.

1. Hak atas keamanan dan kesehatan
2. Hak atas informasi yang jujur
3. Hak pilih
4. Hak untuk didengar.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam Warta Konsumen, memberikan istilah Konsumen yaitu " setiap orang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang/jasa untuk kegunaan tertentu", dengan demikian yang dimaksud dengan setiap orang pada pengertian ini adalah orang alamiah maupun yang diciptakan oleh badan hukum, sedangkan unsur mendapatkan mempunyai pengertian perolehan barang oleh Konsumen (transaksi konsumen) yang tidak saja berdasarkan satu hubungan hukum seperti halnya perjanjian jual beli, sewa menyewa, pinjam pakai tetapi juga kemungkinan terjadi karena pemberian sumbangan, hadiah baik yang berkait dengan suatu hubungan hukum komersial, pengertian mendapatkan secara sah adalah mendapatkan suatu barang/jasa dengan cara-cara yang tidak bertentangan atau melawan hukum.[25]

Langkah untuk meningkatkan harkat dan martabat serta kesadaran hukum Konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami Hak-hak pokok dari Konsumen, yang dapat dijadikan landasan untuk memperjuangkan Hak-hak tersebut.

Sementara itu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memperkenalkan Hak-hak Konsumen dengan nama Panca Hak Konsumen, yang terdiri dari:

---

[24] Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hal. 75.
[25] Warta Konsumen, Januari 1998 Nomor 234 YLKI, Jakarta. Hal. 32.

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.

   Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan dari jasa yang ditawarkan padanya, adanya jaminan keselamatan terhadap Konsumen.

2. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas.

   Konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari jasa yang digunakannya atau hal-hal yang menipu atau mengelabui, serta Hak untuk memilih dalam membeli atau menggunakan jasa.

3. Hak memilih

   Konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa pada tingkat harga dan jaminan yang sesuai dengan keinginannya.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

   Konsumen berhak untuk mengemukakan pendapat dan keluhannya tentang mutu atau kualitas suatu barang dan/atau jasa.

5. Hak atas lingkungan hidup

   Konsumen berhak bekerja pada lingkungan yang tidak tercemar dan berbahaya bagi kehidupan manusia. Hak-hak Konsumen sebagaimana yang diuraikan diatas, pada dasarnya harus ditegakkan. Salah satu tujuan sehingga perlu ditegakkan Hak-hak Konsumen itu adalah sebagai upaya untuk membutuhkan sikap dan perilaku Konsumen itu sendiri sehingga menjadi Konsumen yang bertanggung jawab adalah Konsumen yang sadar akan Hak-hak kewajiban sebagai Konsumen.[26]

---

[26] Ibid, Hal. 33.

Hak-hak Konsumen diatas, sebagian telah diakomodir dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentan Perlidungan Konsumen adapun Hak-hak Konsumen sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.
3. Hak atas informsi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa Konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan Konsumen.
7. Hak untuk diperlukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau pengertian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak Konsumen yang diberikan diatas, terlihat masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan Konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam Perlindungan Konsumen. Barang/jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan Konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan Konsumen penggunanya, maka Konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, Konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Disamping memilki Hak-hak, Konsumen juga memiliki kewajiban yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 5 merumuskan kewajiban Konsumen terdiri dari :

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa demi keselamatan dan keamanan.
b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa Perlindungan Konsumen secara patut.

Pada Pasal 5 ini dimaksudkan agar Konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan atas kepastian hukum bagi dirinya. Untuk memberikan perlindungan terhadap Hak-hak Konsumen di atas terdapat keterkaitan beberapa pihak untuk mewujudkannya yaitu diantaranya pemerintah, Konsumen dan produsen.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para Pelaku Usaha dan sebagai keseimbangan atas Hak-hak yang diberikan kepada Konsumen, kepada Pelaku Usaha diberikan hak juga yaitu dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa Konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari Hak Konsumen yang telah disebutkan pada uraian diatas, maka kepada Pelaku Usaha dibebankan pula

kewajiban-kewajiban, yakni dapat dilihat pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada Konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

E. Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional merupakan lembaga yang diatur secara khusus dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia berfungsi sebagai pemberi saran dan pertimbangan pada pemerintah dalam upaya mengembangkan Perlindungan Konsumen serta bertanggung jawab kepada Presiden.

Anggota BPKN diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul menteri, setelah dikonsultasikan kepada DPR RI, ketua dan wakil ketua BPKN dipilih dari dan oleh anggota, dimana anggota yang mewakili unsur-unsur pemerintah, pelaku usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, akademisi dan tenaga ahli, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 39, BPKN memungkinkan membentuk sekretariat BPKN yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh ketua BPKN, dimana tugas, fungsi, dan tata kerjanya diatur dalam keputusan ketua BPKN.

Tugas BPKN merangkum pada beberapa hal :

a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan dibidang Perlindungan Konsumen;
b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang Perlindungan Konsumen;

c. Melakukan penelitian terhadap barang atau jasa yang menyangkut keselamatan Konsumen;
d. Mendorong berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
e. Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai Perlindungan Konsumen, dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada Konsumen;
f. Menerima pengaduan tentang Perlindungan Konsumen dari masyarakat, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau Pelaku Usaha;
g. Melakukan survey yang menyangkut kebutuhan Konsumen.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

YLKI berdiri dengan tujuan untuk Pemberdayaan Konsumen dengan meningkatkan kesadaran Konsumen tentang Hak dan kewajiban untuk melindungi diri sendiri dan lingkungannya. Untuk mencapai tujuannya YLKI melaksanakan berbagai kegiatan yang dilakukan melalui berbagai bidang, yaitu :[27]

1. Bidang penelitian;
2. Bidang pendidikan;
3. Bidang penerbitan, Warta Konsumen dan kepustakaan;
4. Bidang pengaduan;
5. Bidang umum dan keuangan.

---

[27] C. Tantri D, dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, Jakarta, 1995, Hal. 9-10.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga khusus yang di bentuk oleh pemerintah ditiap-tiap daerah Kabupaten/Kota untuk penyelesaian di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan, yang anggotanya terdiri atas unsur Konsumen dan unsur Pelaku Usaha dengan ketentuan setiap unsur diwakili sedikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

Berdasarkan Pasal 52 Bab XI Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki tugas dan tanggung jawab yang meliputi :

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa Konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau koalisi;
b. Memberikan konsultasi Perlindungan Konsumen;
c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari Konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa Perlindungan Konsumen;
g. Memanggil Pelaku Usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;

i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksudkan pada huruf g, dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/pemeriksaan;
k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak Konsumen;
l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Dalam menangani dan penyelesaian sengketa BPSK membentuk majelis dengan jumlah anggota yang berjumlah ganjil dan terdiri dari sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera pelaksana tugas BPSK dalam menangani dan menyelesaikan sengketa Konsumen, menurut Pasal 54 ayat (4) akan diatur oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. BPSK wajib untuk menyelesaikan sengketa Konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Putusan dari majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat Konsumen dirugikan, dan putusan ini dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari

sejak menerima putusan harus sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam kurun waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak menerima pemberitahuan akan putusan badan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyelidikan.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan Hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan Kasasi ke Mahkamah Agung, dimana terdapat jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan Konsumen yang timbul, yaitu 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun Kasasi ke Mahkamah Agung.

3. Perjanjian Baku

Perjanjian baku atau klausula merupakan dokumen atau perjanjian yang dicantumkan pelaku usaha. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen merumuskan klausula baku sebagai berikut:

"Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh Konsumen".

Dimana mengenai klausula baku ini terdiri atas satu pasal yaitu Pasal 18 yaitu :

(1) Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli Konsumen
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh Konsumen
d. Menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran
e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh Konsumen
f. Memberi Hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jula beli jasa

g. Menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa Konsumen memanfatakan jasa yang dibelinya

h. Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebanan Hak tanggungan, Hak gadai atau Hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku Usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya secara sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaiman dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal oleh hukum.

(4) Pelaku Usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Menurut Sutarman Yodo apabila klausula baku menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan baru, tambahan, dan/atau sejenisnya dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa, adalah untuk menghindari kerugian sebagai akibat kekeliruan manajemen pelaku usaha yang bersangkutan, maka larangan klausula baku ini dianggap memenuhi asas Keadilan atau asas Keseimbangan.[28]

Perjanjian baku yang secara teoritis masih mengandung perdebatan khususnya yang berkaitan dengan asas kebebasan kontrak dan syarat sahnya

[28] Sutarman Yodo, *Hakikat Pasal 18 ayat (1) Huruf G Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam menuju Era Globalisasi,* Makalah Program Pasca Sarjana Universitas Hasanudin, Makasar, Desember, 2001, Hal. 2.

perjanjian karena didalam perjanjian baku kebebasan melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tidak sebebas dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung yang melibatkan pihak-pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian.

Dalam perjanjian baku terdapat klausula eksonerasi, berikut ciri-ciri klausula eksonerasi[29]:

a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
b. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalia dari perjanjian;
c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
d. Bentuknya tertulis;
e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Klausula eksonerasi biasanya dimuat sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian yang pada umumnya terdapat dalam perjanjian baku.

Klausula ini sangat merugikan Konsumen yang pada umumnya memiliki posisi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, karena beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, karena klausula tersebut menjadi beban Konsumen.

Maka untuk mengikat perjanjian baku tetap mengikat pihak-pihak yang pada umumnya beban tanggung gugatnya adalah berat sebelah, diperlukan pembatasan penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian, dimana pencantuman klausula eksonerasi harus :

---

[29] Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, 2000, Hal. 160.

a. Menonjol dan jelas, penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis dibelakang suatu surat perjanjian atau ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisan klausula tersebut tidak menonjol.

b. Disampaikan tepat waktu, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga menjadi bagian dari kontrak.

c. Pemenuhan tujuan-tujuan penting, pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak memenuhi tujuan penting bagian dari kontrak

d. Adil, pengadilan dapat menolak untuk melaksanakan jika terdapat kontrak atau klausula kontrak yang tidak adil.

4. Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku

Penanggulangan masalah kontraktual dinegara lain, misalnya Inggris dilakukan melalui putusan-putusan hakim dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan. Ada faktor-faktor yang menjadi pertimbangan untuk menguji syarat-syarat baku antara lain; *bargaining power* para pihak, penawaran syarat-syarat lain dengan tingkat harga yang lebih tinggi tanpa adanya syarat *eksonerasi* kepada konsumen, penyebab pelanggaran kontrak dengan syarat pengecualian tanggung jawab berada diluar kuasa pihak Konsumen yng melakukannya. Di Amerika Serikat syarat-syarat seperti persetujuan pembeli untuk tidak melakukan gugatan terhadap pengusaha atau pembebasan penjual dari setiap tuntutan ganti rugi

kerugian pembeli terhadap penjual, tidak diperbolehkan dimuat dalam perjanjian baku.

Di Indonesia sendiri upaya-upaya untuk melakukan perlindungan kepada Konsumen dalam hal perlindungan terhadap penyalahgunaan keadaan telah lama dilakukan. Adanya pembatasan terhadap penyalahgunaan keadaan yang dapat merugikan Konsumen melalui Woeker Ordonatie tahun 1838, melalui Pasal 2 para Hakim diberikan kewenangan untuk mengurangi kewajiban pihak yang dirugikan atau membatalkan perjanjian dalam hal Hakim menemukan adanya ketidak seimbangan yang mencolok antara kewajiban para pihak.

Dalam melaksanakan kewenangannya Hakim maka disyaratkan beberapa hal yaitu :

a. Pihak yang dirugikan mengajukan permohonan
b. Pihak yang dirugikan tidak secara penuh menyadari segala akibat perjanjian yang telah diadakannya; dan
c. Pihak yang dirugikan ternyata bertindak ceroboh, tanpa pengalaman, atau dalam keadaan darurat.

Upaya ini tidak memberikan perlindungan terhadap Konsumen secara keseluruhan, namun dapat dijadikan salah satu upaya untuk membatasi kerugian yang diakibatkan klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian.

Setelah adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara Konsumen dengan produsen, ini terdapat dalam Pasal 18, sehingga keadaan Perlindungan Konsumen semakin membaik. Hal ini untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan

keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang kemudian dapat merugikan Konsumen. Didukung pula dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jo Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai sifat kebebasan berkontrak, maka diharapkan perlindungan terhadap Konsumen akan semakin membantu Konsumen itu sendiri.

5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur Hak dan kewajiban Pelaku Usaha sebagai berikut :

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan takaran kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yng beritikad tidak baik.
c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa Konsumen.
d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai kewajiban dari Pelaku Usaha yang berbunyi :

Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
c. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
e. Memberi kesempatan kepada Konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen diatur mengenai ancaman sanksi yang akan dikenakan kepada pelaku usaha jika melakukan pelanggaran, yaitu bahwa :

1. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13, ayat (2), dan Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) Huruf a, huruf b, huruf c, huruf e dan ayat (2), dan Pasal 18 di pidana dengan pidana paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).
2. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16 dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f, dipidana dengan pidana paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, cacat berat, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Terhadap sanksi pidana dapat dijatuhkan hukuman tambahan yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 63, yaitu berupa :

1. Perampasan barang tertentu
2. Pengumuman keputusan Hakim
3. Pembayaran ganti rugi
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian Konsumen.
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran
6. Pencabutan izin usaha

BAB 1II

PERLINDUNGAN KONSUMEN ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI TANJUNG BALAI KARIMUN

A. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun

Jasa Angkutan Penyeberangan Laut telah menjelma sebagai salah satu alat transportasi yang banyak dijadikan sarana jasa angkutan bisnis di daerah Kepulauan Riau. Selain digunakan untuk Jasa Angkutan Penyeberangan Laut merupakan alat pengangkut barang tetapi juga alat pengangkut manusia, dan Jasa Angkutan Penyeberangan Laut juga banyak digunakan untuk keperluan lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran dalam Pasal 85 yang berbunyi : "(1) Perusahaan angkutan di perairan wajib mengangkut penumpang dan/ atau barang setelah disepakati perjanjian pengangkutan.

(2) Karcis penumpang dan dokumen muatan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian Angkutan.

Dan Pasal 86 mengatur bagaimana tanggung jawab Pelaku Usaha dimana bunyi pasalnya adalah :

(1) Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan pengoperasian kapalnya berupa :

a. Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut

b. Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut

c. Keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut

d. Kerugian pihak ketiga.

(2) Jika perusahaan angkutan dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, c, dan d bukan disebabkan oleh kesalahannya, maka dapat dibebaskan sebagian atau seluruh dari tanggungjawabnya.

(3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat kewajiban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang terdapat dalam Pasal 7, adapun kewajiban Pelaku Usaha tersebut yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliaharaan.
3. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada Konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari berbagai faktor diatas tentunya sangat berimplikasi terhadap Perlindungan Konsumen yang seharusnya diberikan oleh pelaku usaha. Dari penjelasan diatas terlihat jelas bahwa pelaku usaha khususnya pelaku usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut wajib memberikan perlindungan terhadap Konsumennya terutama mengenai keamanan dan kenyamanan terhadap jasa yang ditawarkannya pada Konsumen. Berdasarkan kerangka inilah Hak dan Kewajiban Perlindungan Konsumen dijalankan oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut sehingga jasa yang digunakan oleh Konsumen aman untuk digunakan dan tidak merugikan Konsumen. Dalam bab ini akan dibahas Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut Batam Tanjung Balai Karimun.

1.Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut Batam Tanjung Balai Karimun

Hak dan Kewajiban Konsumen pada saat penggunaan Jasa Angkutan Penyeberangan ini terdiri dari lima (5) tahap yaitu :

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dalam prakteknya pemberian informasi ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dan bentuk, seperti melalui iklan, selebaran atau melalui informasi yang ditempelkan dan dituliskan pada selembaran tiket/ karcis. Untuk dapat mengetahui Konsumen yang mendapat informasi terhadap Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang digunakannya, dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 1

Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Mendapat Informasi dari Pelaku Usaha

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	17	0,56
2.	Tidak	13	0,44
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel I diatas terlihat bahwa dari responden yang diberikan kusioner, konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang mendapat informasi dari Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut sebanyak 17 orang atau sebesar 0,56% sementara responden yang menyatakan tidak mendapatkan informasi mengenai Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut terdapat sebanyak 13 orang atau sebesar 0,44% dari jumlah responden keseluruhan.

Kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam memberikan informasi terhadap Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang digunakannya, pada hakikatnya sangat bisa merugikan Konsumen. Sebab Konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas mengenai kelayakan serta kenyamanan dalam menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut, membahayakan atau tidak membahayakan bagi keselamatannya.

2. Menjamin mutu barang dan/jasa yang ditawarkan dan/atau diperdagangkan berdasarkan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Mengenai mutu produk jasa yang digunakan misalnya, pelaku usahalah yang semata-mata mengetahui apakah kondisi kapal yang digunakan masih layak untuk beroperasi atau sudah tidak dapat untuk menjalankan kegiatannya seperti biasa ataupun sedang dalam kondisi rusak. Bagaimana kondisi serta serta segala yang berkaitan dengan itu, tentunya Konsumen sama sekali tidak turut atau tidak mungkin turut menentukan apa-apa.[30]

Untuk dapat mengetahui Konsumen yang mendapatkan jaminan mutu barang/jasa yang digunakan/dipakainya berdasarkan standar mutu barang dan/ jasa, dapat dilihat tabel berikut :

---

[30] AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, 1995, Hal. 22.

Tabel 2

Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Mendapatkan Jaminan Mutu Barang/Jasa yang Digunakannya Berdasarkan Standar Mutu Barang dan/atau Jasa

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	30	100
2.	Tidak	0	0
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel 2 di atas terlihat bahwa dari responden yang diberikan kuisioner, Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang mendapatkan jaminan mutu barang/jasa sebanyak 30 orang sementara responden yang tidak mendapatkan jaminan mutu barang/jasa tidak ada maka Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut mendapatkan jaminan mutu dan layak untuk digunakan/dipakai.

3. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Untuk mengetahui Konsumen yang pernah merasa dirugikan oleh pelaku usaha baik melalui kegiatan usahanya ataupun melalui fasilitas yang diterimanya maka dapat dilihat uraian tabel berikut :

Tabel 3

Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang Pernah Merasa Dirugikan Pihak Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	8	0,26
2.	Tidak	22	0,74
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa Konsumen yang menyatakan "Pernah" merasa dirugikan pelaku usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut terdapat sebanyak 8 orang atau sebesar 0,26% sedangkan Konsumen yang menyatakan "Tidak Pernah" merasa dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut sebanyak 22 orang atau sebesar 0,74% dari jumlah responden keseluruhan. Perbuatan merugikan Konsumen sebagaimana dijelaskan diatas adalah perbuatan melanggar hukum dan dapat dituntut berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1, 2 dan 3) mengenai larangan bagi pelaku usaha dan Pasal 19 tanggung jawab pelaku usaha.

4. Karcis penumpang dan dokumen muatan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian Angkutan.

Untuk mengetahui Konsumen yang menggunakan karcis dan dokumen sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan maka dapat dilihat uraian tabel berikut :

Tabel 4

Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang pernah menggunakan karcis dan dokumen sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	29	0,96
2.	Tidak	1	0,04
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa Konsumen yang menyatakan "Pernah" menggunakan karcis dan dokumen sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian Angkutan Penyeberangan Kapal Laut terdapat sebanyak 29 orang atau sebesar 0,96% sedangkan Konsumen yang menyatakan "Tidak Pernah" menggunakan karcis dan dokumen sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,04% dari jumlah responden keseluruhan.

Berdasarkan data tersebut diatas maka Konsumen Angkutan Penyeberangan belum menjalankan sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang pelayaran Pasal 85 ayat (2) dimana dalam pasal tersebut mengatur bagaimana seorang penumpang wajib menggunakan karcis penumpang dan dokumen muatan sebagai tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan.

5. Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan pengoperasian kapalnya berupa kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang, dan atau Barang yang diangkut, kerugian pihak ketiga.

Ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga dapat diterapkan yaitu berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

Untuk mengetahui Konsumen yang mengalami kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang, dan atau barang yang diangkut, kerugian pihak ketiga dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5

Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang pernah mengalami kematian atau lukanya penumpang yang diangkut, musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut, keterlambatan angkutan penumpang dan atau barang yang diangkut, kerugian pihak ketiga.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Meninggal Dunia	3	0,1
2.	lukanya penumpang	5	0,17
3.	Hilang atau rusaknya barang yang diangkut	2	0,06
4.	Keterlambatan Angkutan Penumpang, dan atau Barang yang diangkut	7	0,24
5	Tidak ada	13	0,43
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel 5 tersebut dapat diketahui bahwa Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang mengalami meninggal dunia sebanyak 3 orang atau sebesar 0,1%, lukanya penumpang sebanyak 5 orang atau sebesar 0,17 %, hilangnya barang sebanyak 2 orang atau sebesar 0,06 %, keterlambatan angkutan penumpang sebanyak 7 orang atau sebesar 0,23%, dan yang menjawab tidak pernah mengalami kerugian sebanyak 13 orang atau sebesar 0,23% dari jumlah responden keseluruhan.

Sedangkan jika perbuatan melawan hukum pelaku usaha tersebut menyebabkan luka berat, cacat tetap, atau kematian maka dapat diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum (Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Banyaknya Konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana yang dipaparkan diatas tentunya adalah karena Hak-haknya merasa dilanggar atau karena Konsumen tidak dapat memanfaatkan Jasa Angkutan Penyeberangan yang digunakannya sebagaimana layaknya. Padahal sebagaimana diketahui tujuan Konsumen menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut adalah sebagai sarana transportasi. Secara umum harga tiket/karcis untuk per orang tidaklah begitu mahal dibandingkan dengan jasa angkutan lain seperti pesawat terbang. Namun demikian kerugian Konsumen yang sedemikian rupa tersebut janganlah diukur berdasarkan harga tiket/karcis, melainkan haruslah dilihat akibat-akibat yang telah ditimbulkan oleh kerugian itu.

Di Tanjung Balai Karimun, khususnya para pelaku usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut hal ini yang kurang diperhatikan, sehingga kadang-kadang mereka (pelaku usaha lebih terkesan hanya mementingkan keuntungan semata).

Terlebih-lebih bila jasa yang ditawarkannya sudah dikenal orang, frekuensi kerugian Konsumen berupa keselamatan atau pemberian pelayanan yang diskriminatif menjadi sering kali terjadi. Hal ini terbukti dari kerugian yang pernah diajukan Konsumen terhadap pelaku usaha sebagaimana terdapat dalam uraian tabel berikut :

Tabel 6

Kerugian Yang Pernah Konsumen Alami sebagai Akibat Penggunaan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Gangguan Kesehatan	1	0,03
2.	Meninggal Dunia	3	0,1
3.	Pelayanan yang tidak sesuai	2	0,06
4.	Hilangnya Barang	4	0,13
5.	Tidak ada	23	0,68
	Jumlah	30	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian Tabel 6 tersebut dapat diketahui bahwa kerugian Konsumen alami sebagai akibat Penggunaan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut berupa gangguan kesehatan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,03%, meninggal dunia 3 orang atau sebesar 0,1 %, pelayanan yang tidak sesuai sebanyak 2 orang atau sebesar 0,06%, hilangnya barang sebanyak 4 orang atau sebesar 0,13%, sedangkan yang menjawab tidak ada kerugian sebanyak 23 orang atau sebesar 0,68% dari jumlah responden keseluruhan.

2. Pelaksanaaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Laut Batam Tanjung Balai Karimun

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam melakukan usahanya ada 4 (empat) tahap yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

Tujuan Pengusaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut tentunya dapat berusaha dengan tenang, demikian pula Konsumen dapat menikmati Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang di tawarkan oleh pengusaha tersebut secara layak dan tidak merugikan. Sebaliknya jika jasa yang digunakannya dari pelaku usaha tersebut menimbulkan kerugian pertanggung jawaban pengusahalah yang dituntut, tetapi bagaimana Konsumen dapat menuntut jika alamat pengusaha dan kegiatannya tidak terdaftar.

Dari hasil wawancara penulis dengan Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Departemen Perhubungan pada Mei 2007 disebutkan wajib daftar perusahaan khususnya yang seharusnya dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut pada Kantor Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Dari 5 perusahaan yang beroperasi semuanya sudah terdaftar adapun syarat-syarat untuk mendaftarkan perusahaannya adalah sebagai berikut :

a. Akte Notaris pendirian Perseroan Terbatas.

b. Memiliki SIUP, SITU.

c. Memo dari Administrator Pelabuhan.

d. Rekomendasi Dinas Perhubungan Propinsi.

e. Memiliki Kapal GT. 175 Ton keatas (yang sudah menjadi hak milik).

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Untuk mengetahui pernah tidaknya pelaku usaha memberikan informasi Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut terhadap Konsumennya, dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel 7

Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut

Yang Memberikan Informasi Kepada Konsumen

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	0,2
2.	Tidak	4	0,8
	Jumlah	5	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Jadi bila dilihat kegiatan pelaku usaha sebagaimana digambarkan di atas maka dapat dikatakan masih banyak pelaku usaha yang menjalankan usahanya tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kurangnya kesadaran hukum pelaku usaha adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keadaan ini. Sedangkan kesadaran hukum adalah seluruh kompleks kesediaan warga masyarakat untuk berprilaku sesuai dengan keharusan yang telah ditetapkan oleh hukum.[31]

Hakikatnya penyuluhan hukum adalah suatu proses *Learning* dan *Dislearning*. Pada tahapan *Learning* harus belajar memahami norma-norma baru dan sekaligus membangun kesadaran (hukum) yang baru; sedangkan pada tahapan *Disleaning*, orang harus berusaha melupakan norma-norma lama hasil ajaran yang lalu dan sekaligus "memadamkan" api kesadarannya (kesadaran hukum) yang

[31] Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Paradigma dan Dinamika Masalahnya*, HUMA, Jakarta, 2002, Hal. 379.

lama. Dalam persoalan strategis, dalam kancah teoritis orang masih memperdebatkan permasalahan, manakah sesungguhnya yang akan lebih efektif.[32]

Pada umumnya para penyuluh secara serta merta saja melaksanakan proses penyuluhan sebagai proses *Learning*, tanpa memikirkan kenyataan bahwa di dalam proses ini para subjek yang disuluh itu juga-entah selang beberapa lama kemudian, entah pada saat itu juga- harus menjalani *Dislearning*[33]. Sedangkan kesadaran hukum sebagai determinan tegaknya hukum menurut teorinya, ada-tidaknya kesediaan seseorang subjek untuk mentaati hukum itu ditentukan oleh kesadarannya, yaitu apa yang di dalam kepustakaan sosiologi hukum disebut "Kesadaran Hukum".

Adapun tujuan yang dimaksud kesadaran hukum disini adalah kondisi mental seseorang subjek tatkala harus menghadapi suatu imperatif normative untuk menetukan pilihan prilakunya, yang lengkapnya berdimensi dua. Dimensi pertama adalah dimensi kognitifnya, yaitu pengetahuanya tentang hukum yang mengatur perilaku tertentu yang tengah ia lakukan (entah melarang, entah memerintahkan dilakukannya). Sementara itu yng dimaksud dimensi yang kedua ialah dimensi afektifnya, yaitu "keinsyafan bahwa hukum yng diketahuinya itu memang sebenar-benarnya harus dituruti".[34]

Informasi yang setengah benar, menyesatkan, apalagi informasi yang menipu dengan sendirinya menghasilkan putusan yang dapat menimbulkan putusan yang dapat menimbulkan kerugian materil atau bahkan mungkin

---

[32] Ibid, Hal. 369.
[33] Ibid, Hal. 372.
[34] Ibid, Hal. 373.

membahayakan keselamatan bagi jiwa Konsumen, karena keliru, salah atau disesatkan dalam memberikan informasi terhadap jasa yang ditawarkan padanya.

3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang digunakannya berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

Maka karena itu salah satu kewajiban pelaku usaha adalah melindungi Konsumen dengan memeriksa Kapal Angkutannya pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sebagaimana diketahui salah satu fungsi Direktorat Jenderal Perhubungan Laut adalah melakukan pengujian terhadap kelayakan suatu Jasa Angkutan khususnya Jasa Angkutan Kapal Laut. Sebagaimana wawancara penulis dengan Administrator Pelabuhan Tanjung Balai Karimun Direktorat Jenderal Perhubungan Laut disebutkan hingga sekarang pengusaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut yang melakukan pengujian terhadap angkutannya sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun maksud dilakukannya pengujian terhadap Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut pada dasarnya tidak lain adalah untuk menjamin jasa angkutan, sehingga jasa yang ditawarkan pada Konsumen menjadi aman dan layak untuk digunakan atau benar-benar tidak membahayakan keselamatan Konsumen. Oleh karena itu setiap pengusaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut haruslah dapat menjaga keamanan dan kelayakan sebelum jasa tersebut ditawarkan pada Konsumen.

4. Memberikan Kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan.

Faktor-faktor tersebut dianggap berpotensi menciptakan kerugian pada Konsumen. Untuk mengetahui pengusaha pernah merugikan Konsumennya, maka dapat dilihat melalui uraian tabel berikut :

Tabel 8

Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut

Yang Pernah Merugikan Konsumen

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ya	1	0,2
2.	Tidak	4	0,8
	Jumlah	5	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian tabel 8 diatas terlihat bahwa Pelaku Usaha yng pernah merugikan Konsumennya terdapat sebanyak 1 orang atau sebesar 0,25% sedangkan Pelaku Usaha yang menjawab tidak pernah merugikan Konsumennya sebanyak 4 orang atau sebesar 0,8% dari Jumlah Responden keseluruhan.

Bila dilihat Perlindungan Hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Konsumen dapat dikatakan hampir tidak ada celah bagi Pelaku Usaha untuk melakukan kegiatan yang tujuannya merugikan Konsumen.

Adapun bentuk-bentuk kerugian Konsumen yang pernah disebabkan Pelaku Usaha Jasa Angkutan penyeberangan, secara garis besar adalah sebagaimana terdapat dalam tabel berikut :

Tabel 9

Kerugian Yang Pernah di Sebabkan oleh Pelaku Usaha

Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Gangguan Kesehatan	0	0
2.	Meninggal Dunia	0	0
3.	Pelayanan yang tidak sesuai	1	0,2
4.	Hilangnya Barang	0	0
5.	Tidak ada	4	0,8
	Jumlah	5	100

Sumber : Data Olahan, Mei 2007

Dari uraian tabel 9 diatas terlihat bahwa jenis kerugian Konsumen berupa Gangguan Kesehatan tidak ada, Meninggal Dunia tidak ada, Pelayanan yang tidak sesuai 1orang atau sebesar 0,2% , Hilangnya Barang tidak ada, sedangkan Pelaku Usaha yang tidak pernah merugikan Konsumennya sebanyak 4 orang.

Melihat jenis-jenis kerugian yang pernah diterima Pelaku Usaha diatas, maka dapat dikemukakan bahwa jenis-jenis kerugian itu muncul adalah rata-rata sebagai akibat dari perbuatan Pelaku Usaha itu sendiri. Tentunya secara logika Konsumen tidaklah akan menuntut Pelaku Usaha jika pelayanannya seseuai apa yang disaratkan jika pelaku usaha bersikap jujur.

Adanya Konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana dipaparkan diatas, tentunya adalah karana Hak-haknya merasa dilanggar atau karena

Konsumen tidak dapat memanfaatkan Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut sebagaimana layaknya.

B. Upaya yang dapat dilakukan oleh Konsumen Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun untuk menuntut tanggung jawab Pelaku Usaha yang merugikan Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam upaya memberdayakan Konsumen menuntut Hak-haknya terhadap Pelaku Usaha, menentukan bahwa Konsumen dapat mengajukan gugatan kepada Pelaku Usaha ditempat Konsumen bersangkutan berdomisili. Namun upaya pemberdayaan melalui kemudahan menuntut pelaku usaha ditempat tinggal Konsumen belum sepenuhnya dapat dilaksanakan.

Gugatan atas pelanggaran yang terjadi akibat dari tindakan dari pelaku usaha dapat dilakukan oleh beberapa pihak, sebagai berikut :

a. Seorang Konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
b. Sekelompok Konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan yang diajukan sekelompok Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum. Alternatif-alternatif yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen antara lain :

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen secara damai

Penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen dapat dilakukan baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa. Namun apabila telah dipilih untuk menyelesaikan diluar pengadilan maka berdasarkan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa diatas tidak menutup kemungkinan adanya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui institusi Pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan cara penyelesaian secara damai ini tidak bertentangan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen secara damai dapat dilakukan oleh pihak itu sendiri atau dilakukan oleh pihak dengan mediator dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat seperti YLKI ataupun

mediator dari pemerintah seperti Mahkamah Pelayaran DAN Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[35]

2. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Pengadilan

Ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan Peradilan Umum. Sehingga penyelesaian sengketa dapat dilakukan didalam maupun diluar pengadilan.

Apabila Konsumen memilih untuk penyelesaian sengketa Konsumen di luar pengadilan maka berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

3. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, cacat berat, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Selain itu ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memungkinkan adanya gugatan yang dilakukan oleh lebih dari satu Konsumen yang dikenal dengan *Class Action*, dimana tidak dimungkinkan sebelumnya dalam Undang-undang ini. Hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 46 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

---

[35] Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 2 Jo Pasal 3.

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *Class Action* harus diajukan oleh Konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah bukti transaksi.

Menurut H. Toto Tahir SH. MH untuk *Class Action* ini keterlibatan pengadilan sangat besar karena setiap perwakilan untuk dapat maju ke pengadilan harus mendapat persetujuan dari pengadilan dengan memperhatikan :[36]

a. *Class Action* merupakan tindakan yang paling baik untuk mengajukan gugatan
b. Mempunyai kesamaan tipe tuntutan yang sama
c. Penggugatnya sangat banyak, dan
d. Perwakilan layak/patut.

4. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa apabila pelaku usaha dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan Konsumen.

Maka konsumen diberikan Hak untuk menggugat pelaku usaha, menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan cara mengajukan kepada badan peradilan ditempat kedudukan Konsumen.

---

[36] Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000, Hal. 72.

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mensyaratkan adanya suatu kesepakatan dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa Perlindungan Konsumennya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kemudian untuk menangani dan menyelesaikan sengketa Konsumen.

Maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk suatu majelis dengan jumlah ganjil dan sedikit-dikitnya terdiri dari 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur serta dibantu oleh seorang Panitera.

Putusan yang diambil oleh Majelis yang dibentuk oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat.

Salah satu keuntungan penyelesaian sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), adanya ketentuan yang mengatur bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terhadap putusan majelis tersebut dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri dimana Konsumen berdomisili, ini telah diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maka Pelaku Usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

Akan tetapi para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap putusan majelis kepada Pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan tersebut.

Apabila dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja pelaku usaha tidak mengajukan keberatan maka dianggap menerima Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Apabila putusan majelis yang dibentuk oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak dijalankan oleh Pelaku Usaha, maka Bada Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan putusan tersebut merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk segera melakukan penyidikan.

Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan yang diajukan oleh pihak yang keberatan dalam jangka waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut maka para pihak dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja dapat mengajukan Kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan sejak penerimaan permohonan Kasasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, juga terdapat ketentuan yang mengatur mengenai penanganan kasus sengketa Perlindungan Konsumen, yaitu digunakannya sistem pembuktian terbalik dalam kasus-kasus Perlindungan Konsumen.

Khusus untuk kasus pidana pembuktian terbalik diatur dalam Pasal 22 dimana diatur pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 ayat 4, Pasal 20 dan Pasal 21.

Beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Sedangkan untuk kasus perdata diatur dalam Pasal 28 dimana pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23, yang merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari berbagai pokok pembahasan yang dilakukan Penulis maka dapatlah ditarik suatu kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun pada dasarnya tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Dengan demikian beberapa Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen yang tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang ada, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran.Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian Penulis dimana Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun yaitu :

   Hak Konsumen untuk mendapatkan informasi dari Jasa Angkutan Penyeberangan yang digunakannya tidak terlaksana dan Hak untuk mendapatkan Kompensasi ganti rugi dan atau penggantian berupa uang dari pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan harus menggunakan tiket merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan penyeberangan kapal laut.

   Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun tidak terlaksana dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen yang mana Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Batam Tanjung Balai Karimun tidak memberikan informasi kepada Konsumennya.

2. Adapun upaya yang ditempuh Pelaku Usaha dan Konsumennya dalam menyelesaikan sengketanya yaitu dengan melalui upaya damai. Dalam menyelesaikan upaya damai tersebut Pelaku Usaha dan Konsumen sepakat untuk melakukan penggantian kerugian.
3. Dalam pelaksanaan Undang-Undang Pelayaran yakni Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran memakai Azas Lex Spesialis Derogat Lex Generalis dimana hukum yang berlaku umum dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen mengenyampingkan Hukum yang berlaku khusus dalam hal ini Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran.

B. Saran-saran

Dalam upaya peningkatan Perlindungan Konsumen, maka Penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran kepada masyarakat luas dan penggunaan Hak-hak Perlindungan Konsumen yang terdapat pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku yaitu KUH Perdata, KUH Pidana.

2. Peningkatan kerjasama antara Badan-badan Perlindungan Konsumen yang terkait, baik dari pihak Pemerintah maupun dari pihak Lembaga Swadaya Masyarakat.
3. Pembuatan suatu wadah yang menampung laporan-laporan dari Konsumen Jasa Angkutan Penyeberangan yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut.
4. Perlunya pengawasan yang lebih ketat dari Administrator Pelabuhan sebagai instansi dari Pemerintah yang memberikan surat izin berlayar kepada Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan Kapal Laut khususnya di Tanjung Balai Karimun sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.
5. Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Angkutan Penyeberangan terhadap pemberian ganti rugi terhadap Konsumen agar lebih ditingkatkan yaitu tidak hanya pemberian ganti rugi dalam bentuk uang tetapi haruslah disesuaikan dengan ketentuan Perundang-undangan atau setidak-tidaknya dapat memberikan rasa Keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000.

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindangan Konsumen*, PT, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Aswarni Adam, Zulfikri, *Prinsip-prinsip Dasar Sistem Hukum Indonesia*, UNRI PRESS, Pekanbaru, 2006.

AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum,* Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.

Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2000.

Hamzah Ahmad Nanda Santoso, *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Fajar Mulya, Surabaya, 1996.

Mariam Darus Badrulzaman, *Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) Dalam Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen,* Bina Cipta, Bandung, 1986.

Mochtar Kusumaatmaja, Arif Sidarta, *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum,* Alumni, Bandung, 2000.

Muhammad, Alimin, Lc, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 2005.

Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000.

Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Sacipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* Grasindo, Jakarta, 2002.

Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum Paradigma dan Dinamika Masalahnya*, HUMA, Jakarta, 2002.

Sutarman Yodo, *Hakikat Pasal 18 ayat (1) Huruf G Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam menuju Era Globalisasi,* Makalah Program Pasca Sarjana Universitas Hasanudin, Makasar, Desember, 2001.

Wiwoho Soedjono, *Hukum Dagang (suatu tinjauan tentang ruang lingkup dan masalah yang berkembang dalam hukum pengangkutan di laut bagi Indonesia)*, Bina Aksara, Jakarta, 1982.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Kerjasama Puspa Swara dan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), Jakarta, 1996.

Peraturan

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, R. Subekti, Pradya Paramitha, Jakarta, 1994.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, R. Subekti/ R. Tjitrosudibio, Pradya Paramitha, cetakan XVI, Jakarta, 1983.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 Tentang Angkutan Perairan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1999 Tentang Pelayaran.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang.

Majalah

Warta Konsumen, Januari 1998 Nomor 234 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta.

Www. Kompas. Com.