

**TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk  
TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM  
PENGANGKUTAN  
(Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



**NAMA : FADLHI  
NPM : 1501110135  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2021**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk TERHADAP  
BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN  
(Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)**

Banda Aceh, 1 Desember 2021

Pembimbing



**DR. H. YUSRI Z. ABIDIN, S.H., M.H**

**TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk TERHADAP  
BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN  
(Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)**

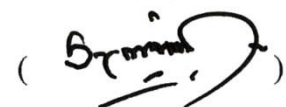
Oleh

**Nama Mahasiswa : FADLHI**  
**No.Mahasiswa : 1501110135**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Hukum Perdata**

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,  
Pada Tanggal 24 Desember 2021  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**DEWAN PENGUJI**

1. Ketua : **Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.**
2. Sekretaris : **Mainita, S.H., M.H.Kes.**
3. Pembimbing/  
Penguji I : **Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H**
4. Penguji II : **Mainita, S.H., M.H.Kes.**
5. Penguji III : **Hj. Syukriah, S.H., M.H**



Banda Aceh, 31 Desember 2021  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



**Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.**

## ABSTRAK

**FADLHI,**      **TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN**  
**2021**            **EMAS Tbk TERHADAP BARANG KONSUMEN**  
**YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN**  
(Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh  
(iv, 56)., pp., bibl., app.

**DR. H. YUSRI Z ABIDIN, S.H., M.H**

Pasal 40 ayat (1) Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Menyatakan Bahwa “Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”. Namun pada kenyataannya terdapat barang-barang yang diangkut mengalami kerusakan dan tidak diganti rugi oleh pengangkut.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang yang rusak pada saat pengangkutan oleh PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk, untuk menjelaskan tanggung jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan serta untuk menjelaskan upaya yang ditempuh konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang rusak pada saat pengangkutan melalui PT. Pelayaran Tempuran Emas.

Penelitian dalam penulisan ini bersifat yuridis empiris yang dilakukan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan dan penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan peraturan perundang-undangan.

Bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang yang rusak pada saat pengangkutan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk adalah ketika terjadinya kerusakan mesin kapal dan barang tidak sampai sesuai dengan estimasi yang tercantum pada perjanjian. Tanggung jawab terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan dilakukan dengan tiga cara yaitu barang yang rusak dalam proses pengangkutan diganti sepenuhnya, diganti setengahnya dan diganti sepenuhnya oleh asuransi. Upaya yang ditempuh konsumen atas kerugian akibat barang rusak pada saat pengangkutan yaitu dengan menyelesaikan masalah secara *intern* (musyawarah), mengganti kerugian atas komplek yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan perjanjian.

Disarankan kepada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan konsumen serta lebih memperhatikan kondisi fisik kapal agar tidak terjadi keterlambatan serta kerusakan dalam proses pengangkutan barang. Disarankan kepada konsumen agar lebih cerdas dalam memilih transportasi pengiriman, serta lebih memperhatikan setiap perjanjian yang telah disepakati antar perusahaan pada saat pengiriman pengangkut barang agar tidak merugikan konsumen itu sendiri.

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Tanggung Jawab PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk Terhadap Barang Konsumen Yang Rusak Dalam Pengangkutan (Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)” telah dapat diselesaikan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan Skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih serta penghargaan disampaikan kepada:

1. Bapak DR. H. Yusri Z Abidin, S.H.,M.H selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk bimbingan serta nasihat yang sangat berguna dalam penulisan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan arahan kepada saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Hj. Syukriah, S.H., M.H selaku Dosen Wali yang sudah membimbing selama mengikuti pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
4. Kepada seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.

5. Kepada seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Semua teman-teman angkatan 2015 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Rasa terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada Ayahanda tercinta Abubakar (Alm) dan Ibunda tercinta Nurmani A. Wahab, S.pd, yang selalu mendukung dan mendoakan ananda dalam segala hal. Melalui pengorbanan beliau saya bisa menjadi sarjana. Restu dan amanah beliau selalu menjadi cambuk kesadaran yang ampuh. Kepada istri tercinta dr. Rachmi, Sp.PD dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a dan kasih sayang serta selalu memotivasi untuk terus belajar dan menyelesaikan pendidikan ini.

Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa, maupun pembahasannya. Oleh sebab itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan konstruktif.

Banda Aceh, 11 Oktober 2021  
Penulis,

**FADLHI**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penulisan .....	6
C. Metode Penelitian.....	7
D. Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TERHADAP KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN</b>	
A. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen.....	13
B. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha .....	17
C. Gambaran Umum PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.....	22
D. Penyelesaian Sengketa Hak-Hak Konsumen .....	30
<b>BAB III TANGGUNG JAWAB PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN</b>	
A. Bentuk Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Terhadap Barang Yang Rusak Pada Saat Pengangkutan Oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.....	44
B. Tanggung Jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. Terhadap Barang Konsumen Yang Rusak Dalam Pengangkutan .....	46
C. Upaya Yang Ditempuh Konsumen Atas Kerugian Akibat Barang Rusak Pada Saat Pengangkutan .....	49
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi laut merupakan salah satu urat nadi perekonomian Indonesia. Pembangunan transportasi sangat kompleks termasuk transportasi laut sebagai dampak perkembangan ekonomi global, Pembangunan transportasi laut tidak hanya berorientasi pada skala nasional saja, namun juga harus berorientasi pada skala regional dan internasional.

Menurut Wakil Menteri Perhubungan, Indonesia memiliki 2.392 pelabuhan resmi dan lebih banyak lagi pelabuhan tidak resmi. Setiap 40 kilo meter panjang terdapat satu pelabuhan. Hal itu sah - sah saja karena memang Indonesia merupakan negara kepulauan.

Wilayah Indonesia yang sering disebut dengan kepulauan nusantara merupakan wilayah yang sangat strategis. Kesatuan wilayah yang terdiri dari daratan, perairan dan dirgantara adalah satu kesatuan yang menyatu dengan bangsa Indonesia dalam rangka wawasan nusantara.<sup>1</sup> Sejalan dengan berkembangnya perekonomian Indonesia terutama dalam peningkatan produksi barang dan jasa, maka perlu sekali adanya sarana guna menunjang mobilitas orang, barang dan jasa dari suatu tempat ke tempat yang lain guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu sarana yang diperlukan untuk itu adalah pengangkutan.

---

<sup>1</sup>HasimPurba, *HukumPengangkutanLautPerkspektifTeoridanPraktek*, PustakaBangsa Press, Medan, 2005, hal 1

Era pembangunan sekarang ini, salah satu sarana pengangkutan yang perlu diperhatikan dan sangat penting peranannya adalah pengangkutan laut. Globalisasi yang semakin mendunia membuat perekonomian semakin berkembang mengikuti perkembangan zaman. Begitu juga hasil industri dari rumah tangga sampai pabrik baik nasional maupun multi nasional yang mana di angkut melalui jalur laut. Pengaruh dari globalisasi di sektor perdagangan akan terasa pada dunia pengangkutan, yang merupakan urat nadi perdagangan internasional, saat ini terlebih Indonesia sebagai negara kepulauan pengangkutan memegang peranan penting untuk pendistribusian barang antar pulau.<sup>2</sup>

Salah satu perusahaan pelayaran yang bergerak dibidang pengangkutan adalah PT. Tempuran Emas Tbk merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang merintis pelayanan pengiriman barang dalam peti kemas melalui jalur laut. Didirikan di Jakarta pada 17 September 1987, Perseroan sangat unggul dan mumpuni dalam pelayanan transportasi peti kemas dan jasa bongkar muat peti kemas serta pengelolaannya dalam skala nasional. Hal ini semakin diperkuat dengan dukungan dari entitas anak dan afiliasi yang kokoh. Perjalanan Perseroan dalam bisnis ini kian matang, dengan dikukuhkannya tonggak sejarah baru pada tahun 2003 melalui deklarasi TEMAS Line sebagai perusahaan terbuka. Dengan mencatatkan namanya pada bursa saham dengan kode TMAS, Perseroan menawarkan sebanyak 451.000.000 lembar sahamnya pada 25 Juni 2003. Maka, secara resmi per tanggal 9 Juli 2003, TEMAS Line efektif menjadi perusahaan

---

<sup>2</sup>Sadikin, *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggungjawab Pengangkutan dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakimandan HAM, Jakarta, 2006, hlm 1.

pengangkutan peti kemas nasional pertama yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan berubah nama menjadi PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.

PT. Temas Tbk (TMAS) dahulu dikenal dengan PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk (TMAS) atau yang dikenal sebagai Temas Line bergerak dalam bidang transportasi domestik dan internasional, terutama untuk mengangkut container, kargo dan hewan melalui kapal, bertindak sebagai agen dalam bisnis pelayaran dan terlibat dalam pembelian dan penjualan kapal. dan peralatan terkait. Armada TEMAS hanya beroperasi di laut dalam negeri. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1988.

TEMAS LINE menyediakan *one stop service* dalam memberikan pelayanan logistik kepada para pelanggan di seluruh kepulauan Indonesia. Selain jasa transportasi laut, pelayanan lainnya yang disediakan oleh TEMAS LINE antara lain *Shipping Management*, jasa keagenan, aktivitas bongkar muat di pelabuhan, manajemen depo, dan pelayanan logistik. Dalam menjalankan roda usahanya dalam bidang transportasi khususnya jasa transportasi laut, TEMAS LINE menyediakan pelayanan penyediaan pengiriman barang dalam peti kemas melalui jalur laut. Transportasi laut tersebut berada di pelabuhan-pelabuhan utama dengan pusat pelabuhan berada di Jakarta dan Surabaya. Adapun komoditas utama yang dikemas, antara lain: beras, tepung, gula, semen, sembako dan muatan-muatan umum lainnya yang menggunakan kontainer. Komoditas - komoditas ini dahulunya menggunakan kapal muatan umum dan dilakukan secara masal, namun atas permintaan keamanan, efisiensi dan efektivitas, pengangkutannya kini lebih banyak memilih menggunakan peti kemas.

Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran dengan isi sebagai berikut “Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”.

Pasal 40 ayat (1) Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Menyatakan Bahwa “Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”.

Pasal 468 ayat (1) KUHD menjelaskan “Bahwa pengangkut diwajibkan menjamin keselamatan barang saat diterima hingga saat diserahkan baik sebagian ataupun seluruhnya menurut perjanjian,terkecuali ia dapat membuktikan kerugian itu disebabkan karena kejadian yang tidak dapat dicegah maupun dihindarkan secara layak diluar kemampuan pengangkut, sifat atau keadaan barang yang diangkut ciri- ciri yang tidak diberitahukan secara sempurna oleh pengirim barang”.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat dengan UUPK menyatakan bahwa “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dalam Pasal 1246 KUHPerdara yang berisi “Biaya, ganti rugi, dan bunga yang boleh dituntut kreditur terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan

keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut dibawah ini”.

Pasal 1243 menyatakan “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Dalam hal pengangkutan barang konsumen pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk. kerap kali terjadi kerusakan dalam proses perjalanan menuju ketempat tujuan, baik itu yang disebabkan oleh petugas secara sengaja karena ketidak hati-hatian maupun karena ketidaksengajaan yang disebabkan oleh teknis dalam pengangkutan kedalam peti kemas dalam hal bongkar muat barang konsumen tersebut.

Meskipun sudah diatur dalam undang-undang sedemikian rupa pada kenyataannya masih terdapat kerusakan yang terjadi pada saat pengangkutan pada Pada PT Temas Tbk yang tidak diganti rugi sepenuhnya. Bahkan hanya diganti berapa persen saja.

Berdasarkan data yang diinput dari Laporan Analisis Trend Kecelakaan Laut 2013-2020 Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) dan Kesatuan Penjagaan Laut dan Pantai (KPLP) bahwa setiap tahunnya angka kerusakan barang baik yang diakibatkan oleh kelalaian pihak kapal maupun kecelakaan kapal setiap tahunnya meningkat. Data yang diinput pada tahun 2013 sebanyak 10.000 (sepuluh ribu) ton dan sampai dengan 2018 sebanyak 60.000

(enam puluh ribu) ton barang yang rusak. Hal ini mengalami peningkatan setiap tahunnya. Maka dari itu kita akan melihat bagaimana pertanggungjawaban oleh pihak Pada PT Temas Tbk. akan kerusakan barang konsumen pada saat pengangkutan.

Berdasarkan permasalahan dan realitas yang disebutkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN (Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta).

Maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang yang rusak pada saat pengangkutan oleh PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk?
2. Bagaimana tanggung jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan?
3. Apakah upaya yang ditempuh konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang rusak pada saat pengangkutan melalui PT. Pelayaran Tempuran Emas?

## **B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan judul skripsi ini “TANGGUNG JAWAB PT PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM PENGANGKUTAN (Suatu Penelitian Pada PT Temas Tbk Jakarta)” maka Ruang Lingkup Penelitian ini

termasuk dalam Bidang Hukum Perdata khususnya dalam Perlindungan Konsumen.

## **2. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang yang rusak pada saat pengangkutan oleh PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk.
2. Untuk menjelaskan tanggung jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan.
3. Untuk menjelaskan upaya yang ditempuh konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang rusak pada saat pengangkutan melalui PT. Pelayaran Tempuran Emas.

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk dapat memperoleh data agar dapat memenuhi atau mendekati kebenaran dengan jalan mempelajari, menganalisa dan memahami keadaan lingkungan di tempat yang melaksanakan suatu penelitian. Untuk memecahkan masalah di atas tersebut, maka penelitian yang digunakan meliputi:

Metode adalah suatu cara untuk menemukan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam suatu penelitian.<sup>3</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan permasalahan yang bersifat yuridis dan kenyataan terjadi. Penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer.

---

<sup>3</sup> Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 19.

## 1. Defenisi Operasional Variabel

- a. Konsumen adalah setiap orang yang memaka barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- b. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.
- c. PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk atau yang dikenal sebagai Temas Line bergerak dalam bidang transportasi domestik dan internasional, terutama untuk mengangkut penumpang, kargo dan hewan melalui kapal, bertindak sebagai agend dalam bisnis pelayaran dan terlibat dalam pembelian dan penjualan kapal. Dan peralatan terkait. Kapal Perusahaan hanya beroperasi di laut dalam negeri.
- d. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.
- e. Tanggung jawab merupakan kewajiban atau beban yang harus dipikul atau dipenuhi, sebagai akibat perbuatan kita kepada orang lain, atau sebagai akibat dari perbuatan pihak lain kepada kita.

## 2. Lokasi Penelitian

Di dalam penelitian ini, dipilih lokasi penelitian pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk di Jakarta Utara. Peneliti memilih lokasi ini karena PT tersebut memberikan pelayanan logistik kepada para pelanggan di seluruh kepulauan Indonesia dan

### **3. Populasi**

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, dan Konsumen pengguna jasa layanan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk dan Petugas yang bekerja pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.

### **4. Cara Pengumpulan Data**

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purpose sampling* yaitu seluruh populasi yang ada akan diambil beberapa responden dan informan yang diperkirakan dapat mewakili populasi.

#### a. Responden :

1. Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk
2. Fleet Manager PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk
3. Konsumen pengguna jasa layanan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk berjumlah 2 Orang

#### b. Informan :

1. Petugas yang bekerja pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk 2 Orang

### **5. Cara Pengumpulan Data**

Data dan informasi dalam penulisan skripsi ini diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan yaitu melakukan pengamatan pada objek penelitian dan mewawancarai responden/informan untuk memperoleh data primer.<sup>4</sup> Penelitian kepustakaan yaitu suatu cara untuk mendapatkan data sekunder berupa publikasi hukum yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku teks, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan literatur lainnya sesuai dengan permasalahan penelitian.<sup>5</sup>

## 6. Jenis Data

### 1. Jenis Data

Untuk memperoleh data yang lebih konkrit, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### a) Data sekunder :

Merupakan data yang diperoleh dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan objek kajian berupa buku-buku, dokumen-dokumen tertulis, aturan operasional, dan data yang lainnya.

#### b) Data Primer :

Merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan Responden dan Informan.

## 7. Cara Menganalisis Data

---

<sup>4</sup>Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2007, hlm.72.

<sup>5</sup>Peter Mahmud, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2014, hlm.133.

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan menganalisa yang menghasilkan data deskriptif dan analisa dari apa yang ditanyakan kepada responden dan informan secara tertulis dan lisan dipelajari dan diteliti sebagai sesuatu yang utuh sehingga menghasilkan sebuah karya tulis berbentuk skripsi.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I berisikan Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitiandan Sistematika Pembahasan.

BAB II merupakan Tinjauan Umum Terhadap Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berisi Pengertian Konsumen DanPerlindunganKonsumen, HakDanKewajibanKonsumenDanPelakuUsaha, Gambaran Umum PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk Dan PenyelesaianSengketaHak-HakKonsumen.

Bab III Merupakan Hasil Penelitian Mengenai Bentuk Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Terhadap Barang Yang Rusak Pada Saat Pengangkutan Oleh PTPelayaran Tempuran Emas Tbk, Tanggung Jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk. Terhadap Barang Konsumen Yang Rusak Dalam Pengangkutan Dan Upaya Yang Ditempuh Konsumen Atas Kerugian Akibat Barang Rusak Pada Saat Pengangkutan

Bab IV Merupakan Bagian Penutup Dari Penelitian Ini Yang Berisi Kesimpulan Dan Saran.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TINJAUAN UMUM TERHADAP KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

#### 1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai ahli bahasa dari consumer, secara harfiah berarti seseorang yang membeli barang atau jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan persediaan atau sejumlah barang. Adapun yang membelibarangdalamartilain, yaitukonsumenadalahsetiap yang menggunakanbarangdan/ataujasa.<sup>1</sup>

Dalam Undang–undangNomor 8Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UUPK menyatakandalampasal 1 ayat (2) bahwakonsumenadalahsetiap orang yang memakaibarangdan/jasa yang tersediadalamasyarakat, baikbagikepentingandirisendiri, keluarga, orang lain, maupunmakhlukhidup lain dantidakuntukdiperdagangkan.

Hak dasar atas konsumen secara umum dapat dibedakan menjadi sebagai berikut :<sup>2</sup>

1. Hakuntukmendapatkankeamanan(*the right to safety*)
2. Hakuntukmendapatkaninformasi(*the right to be informed*)

---

<sup>1</sup>Nasution, Az, *HukumPerlindunganKonsumensuatupengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 69.

<sup>2</sup>Shidarta, *HukumPerlindunganKonsumen*, GramediaWidiaSarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm.19.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mengatur pengertian konsumen dalam ketentuan Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi: “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”.

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas hanya konsumen akhir. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya.

Dari pengertian ini, maka pengertian konsumen setidaknya mengandung beberapa unsur, yaitu:

- a. Setiap orang (*natuurlijke person*) atau pribadi kodrati dan bukan berbentuk badan hukum (*recht person*);
- b. Pemakai yang dalam hal ini ditekankan pada pemakai akhir;
- c. Barang dan/atau jasa;
- d. Tersedia dalam masyarakat;
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain;
- f. Barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22.

Dari pengertian-pengertian konsumen diatas, menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan ada 3 (tiga) macam pengertian konsumen yang dikenal, yaitu :

- 1) Konsumen umum, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- 2) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali.
- 3) Konsumen akhir, yaitu 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.<sup>4</sup>

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsurunsur definisi konsumen:<sup>5</sup>

1. Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

---

<sup>4</sup> Az. Nasution, , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, DayaWidya, Jakarta, 1999, hlm. 13

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafik, Jakarta, 2008, hlm. 27.

2. Pemakai Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.
3. Barang dan/atau Jasa Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Yang tersedia dalam Masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus bersedia di pasaran (lihat juga ketentuan pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.
5. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu

diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:<sup>6</sup>

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali.
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

Sedangkan menurut pendapat A. Abdurahman menyakatan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.<sup>7</sup>

## **2. PengertianPerlindunganKonsumen**

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 19.

<sup>7</sup> A. Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia, 1986, hlm. 230.

<sup>8</sup> Sidobalok Janus, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomid dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2014, hlm.39.

Pasal 2 UUPK menyebutkan “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK, yaitu:<sup>9</sup>

1) Asas manfaat;

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lainnya atau sebaliknya, tetapi adalah memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

1) Asas keadilan;

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang.

---

<sup>9</sup> M.Sadar, Taufik Makarao, Habloel Mawardi. *Hukum Perlindungan Konsumen diIndonesia* Citra Aditya, Jakarta, 2012. hlm. 154

Karena itu UUPK ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).

2) Asas keseimbangan;

Asas keseimbangan dimaksudkan memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen) dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan-penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingan yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.<sup>10</sup>

3) Asas keamanan dan keselamatan konsumen;

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, UUPK membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 155.

sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

4) Asas kepastian hukum.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang mengharapkan bahwa aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan isinya.<sup>11</sup>

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

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

---

<sup>11</sup> Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, Grasindo, Jakarta, 2007, hlm.159

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

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

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

Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi, perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21.

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

## **2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha**

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari peristiwa ini, maka timbul suatu hubungan antar dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antar dua orang yang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji - janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.<sup>13</sup>

Perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.<sup>14</sup>

Subjek hukum pengangkutan atau biasa disebut dengan pihak-pihak dalam pengangkutan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Pengangkut adalah pihak yang menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau penumpang.

---

<sup>13</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Cet Ke-27, Jakarta, 2014, hlm. 1.

<sup>14</sup>Subekti R, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1995, hlm. 69.

<sup>15</sup>Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2015. 75.

2. Penumpang adalah pihak yang menggunakan jasa angkutan dan berkewajiban membayar biaya angkutan atas dirinya yang diangkut.
3. Pengirim adalah pihak yang menggunakan jasa angkutan dan berkewajiban membayar biaya angkutan atas barangnya yang diangkut.
4. Penerima adalah pihak yang memiliki hak untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya.
5. Ekspediter adalah pihak perantara yang menghubungkan antara pengirim dan pengangkut. Ekspediter bertindak atas nama pengirim.
6. Agen perjalanan adalah pihak yang mencarikan penumpang bagi pengangkut dan bertindak untuk kepentingan pengangkut.
7. Pengusaha bongkar muat adalah perusahaan yang menjalankan bisnis bidang jasa pemuatan barang ke kapal dan pembongkaran barang dari kapal.
8. Pengusaha pergudangan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jenis jasa penyimpanan barang di dalam gudang pelabuhan selama barang yang bersangkutan menunggu pemuatan ke kapal.

Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Dengan adanya perjanjian pengangkutan maka perusahaan penyedia jasa transportasi wajib mengangkut orang dan/atau barang yang telah disepakati perjanjian pengangkutan atau telah dilakukan pembayaran biaya pengangkutan

oleh penumpang atau pengirim barang, biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim.<sup>16</sup>

Dalam kehidupan modern saat ini, semua orang membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam semua hal, terutama dalam mengembangkan usahanya. Salah satu lembaga yang sangat diharapkan masyarakat dalam membantu ketepatan dalam pengiriman barang adalah Biro Jasa Pengangkutan Barang. Pengangkutan Barang mempunyai peranan untuk memberikan bantuan berupa jasa pengangkutan barang bagi masyarakat perseorangan badan hukum agar dapat memenuhi kebutuhannya. Adanya jasa pengangkutan akan memberikan kemudahan perpindahan barang dari satu daerah ke daerah lainnya, tentunya dengan lebih cepat dan aman. Setiap perseorangan dan badan hukum agar dapat memenuhi kebutuhannya. Setiap perseorangan dan badan hukum yang bergerak di sektor industri, perdagangan, pertanian akan memerlukan jasa pengangkutan dan pengiriman barang yang berfungsi untuk meningkatkan kegiatan produksi, sehingga usaha dan kepentingannya berjalan sesuai yang diharapkan.<sup>17</sup>

Selama zaman peradaban manusia, pengangkutan selalu memegang peran penting dalam kehidupan manusia. Peranan itu makin menentukan sehubungan dengan makin berkembangnya masyarakat, seiring dengan kemajuan masyarakat itu sendiri.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, USU Press, Medan, 2006, hlm. 58.

<sup>17</sup> Wawan Susilo, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat*, Jurnal Hukum Vol. 02 No. 01, 2015, hlm. 47

<sup>18</sup> Suherman E, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco, Bandung, 1962, hlm. 4.

Keberadaan kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau aktivitas kehidupan manusia sehari-hari.<sup>19</sup>

Pengangkutan merupakan kegiatan pemuatan penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut di tempat tujuan yang disepakati. Pelayanan jasa pengangkutan diselenggarakan dengan memungut bayaran, sehingga bidang jasa pengangkutan disebut sebagai pengangkutan niaga. Pengangkutan niaga diatur dalam hukum pengangkutan niaga.<sup>20</sup>

Hukum pengangkutan merupakan bagian dari hukum dagang dan hukum dagang termasuk dalam bidang hukum keperdataan. Dilihat dari segi susunan hukum normatif, bidang hukum keperdataan adalah sub-sistem tata hukum nasional. Jadi, hukum dagang termasuk dalam sub-sistem tata hukum nasional. Asas-asas tata hukum nasional adalah juga asas-asas hukum pengangkutan.<sup>21</sup>

Adanya hukum pengangkutan sangat diperlukan untuk mengatur dan melindungi pengguna jasa. Jasa pengangkutan di Indonesia mengalami berbagai kemajuan dengan adanya perusahaan-perusahaan jasa pengangkutan sehingga dapat membantu masyarakat untuk suatu keadaan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat lain dengan suatu tujuan tertentu, baik untuk

---

<sup>19</sup> Pendi Ahmad, *Perlindungan Hukum Terhadap Tarif Pengguna Jasa Angkutan Umum Berbasis Online*, Jurnal Sekretari Vol. 5 No. 1, 2018, hlm. 7

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 4.

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 10

memperoleh nilai tambah untuk barang/komersial maupun untuk tujuan nonkomersial.<sup>22</sup>

Objek hukum pengangkutan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. Barang muatan adalah barang yang sah dilindungi oleh undang-undang.
2. Alat pengangkut adalah alat yang digunakan untuk mengangkut barang atau penumpang. Alat angkut misalnya seperti kapal, kereta api, bus, mobil barang, pesawat.
3. Biaya angkutan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada pengangkut atas jasanya yang telah mengangkut barang atau penumpang.

Hak dan Kewajiban Pengangkut, pengangkut sebagai pihak dalam kegiatan pengangkutan umumnya memiliki hak untuk mendapatkan bayaran dari pengirim atas kegiatan angkutan yang dilaksanakannya, juga termasuk haknya untuk menuntut pemenuhan pembayaran apabila pengirim belum melaksanakan sepenuhnya kewajibannya. Pengangkut juga berhak untuk menolak mengangkut barang yang diserahkan kepadanya, misalnya barang yang diminta untuk diangkut adalah barang berbahaya atau termasuk sebagai barang yang dilarang menurut undang-undang. Penolakan oleh pengangkut harus beralasan yang jelas, karena jika alasan penolakan tidak jelas maka penolakan pengangkut tersebut sudah merupakan wanprestasi. Dengan perjanjian yang dibuat pengangkut dengan pengirim maka pengangkut mengikatkan diri untuk mengangkut muatan yang diserahkan kepadanya,

---

<sup>22</sup> Suherman E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Ganesha, Bandung, 2002, hlm. 293

<sup>23</sup> Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH. UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 183.

selanjutnya menyerahkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penerima serta menjaga keselamatan barang muatan tersebut.<sup>24</sup>

Dalam Pasal 91 KUHD dinyatakan bahwa pengangkut berkewajiban mengangkut barang-barang yang diserahkan kepadanya ke tempat tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, pengangkut juga berkewajiban menyerahkan kepada penerima tepat pada waktunya dan dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya barang tersebut. Dalam Pasal 91 KUHD dinyatakan bahwa pengangkut berkewajiban mengangkut barang-barang yang diserahkan kepadanya ke tempat tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, pengangkut juga berkewajiban menyerahkan kepada penerima tepat pada waktunya dan dalam keadaan seperti pada waktu diterimanya barang tersebut.

Hak dan Kewajiban Pengirim Pengirim yang juga merupakan pihak dalam pengangkutan berhak untuk mendapatkan pelayanan pengangkutan barang oleh pengangkut yakni diangkut barang-barangnya ke tempat tujuan yang ditentukan. Hak lain yang dimiliki pengirim adalah menuntut ganti rugi apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap barangnya selama dalam pengangkutan tersebut. Selain hak, pengirim juga merupakan pihak yang menyanggah kewajiban. Kewajiban pengirim adalah membayar biaya angkutan kepada pengangkut atas dilaksanakannya angkutan barang milik pengirim. Namun dalam praktek, terkadang pembayaran ini dilakukan di tempat tujuan yakni penerimalah yang akan membayarnya, hal ini sesuai dengan pasal 491 KUHD, kewajiban membayar uang angkutan ada pada

---

<sup>24</sup>Purwosutjipto H.M.N., *Pengertian Pokok Hukum Dagang dan Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003, hlm.10.

penerima, setelah barang-barang diterimanya. Terkait metode pembayaran ini dapat diperjanjikan sebelumnya sesuai kesepakatan para pihak. Selain kewajiban tersebut, pengirim juga berkewajiban untuk memberikan informasi atau keterangan yang benar dalam dokumen angkutan terkait barang yang dikirimnya.

Hak dan Kewajiban Penerima Menurut pasal 1317 ayat (2) KUHPERDATA, sejak penerima menyatakan kehendaknya untuk menerima barang-barang yang dikirim oleh pengirim, maka sejak saat itulah penerima mulai mendapatkan haknya sesuai dengan janji khusus dalam perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh pengirim dengan pengangkut. Pada saat penerima mulai mendapatkan haknya maka pengirim tidak berwenang lagi mengubah tujuan pengirimannya.<sup>25</sup>

Kewajiban penerima akan timbul setelah penerima mendapatkan haknya untuk menerima barang angkutan, oleh karena itu penerima adalah sebagai pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan. Akibatnya berlakulah ketentuan-ketentuan dalam perjanjian pengangkutan, misalnya kewajiban membayar biaya angkutan, kecuali diperjanjikan lain dalam perjanjian pengangkutannya.<sup>26</sup>

Wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap pihak-pihak tertentu seperti yang disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.<sup>28</sup> Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak

---

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm. 12.

<sup>26</sup>*Ibid*, hlm. 14.

yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan tidak ada satu pihak yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.<sup>27</sup>

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin merupakan dasar dari lahirnya *let the buyer beware* atau *caveat emptor* sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun

---

<sup>27</sup>MunirFuady, *HukumKontrak Dari Sudut Pandang HukumBisnis*, PT Citra AdityaBakti, Bandung, 2001, hlm. 87

jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>28</sup>

### **3. Gambaran Umum PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk**

PT. Temas Tbk (TMAS) dahulu dikenal dengan PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk (TMAS) atau yang dikenal sebagai Temas Line bergerak dalam bidang transportasi domestik dan internasional, terutama untuk mengangkut penumpang, kargo dan hewan melalui kapal, bertindak sebagai

---

<sup>28</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61

agen dalam bisnis pelayaran dan terlibat dalam pembelian dan penjualan kapal. dan peralatan terkait. Kapal perusahaan hanya beroperasi di laut dalam negeri. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1988.

Didirikan di Jakarta pada 17 September 1987, PT Tempuran Emas merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang merintis pelayanan pengiriman barang dalam peti kemas (*container*) melalui jalur laut. Perseroan sangat unggul dan mumpuni dalam pelayanan transportasi peti kemas dan jasa bongkar muat peti kemas serta pengelolaannya dalam skala nasional. Perjalanan Perseroan dalam bisnis ini kian matang, dengan dikukuhkannya tonggak sejarah baru pada tahun 2003 melalui deklarasi TEMAS Line sebagai perusahaan terbuka. Dengan mencatatkan namanya pada bursa saham dengan kode TMAS, Perseroan menawarkan sebanyak 451.000.000 lembar sahamnya pada 25 Juni 2003. Maka, secara resmi per tanggal 9 Juli 2003, TEMAS Line efektif menjadi perusahaan pengangkutan peti kemas nasional pertama yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan berubah nama menjadi PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk.

Asas-asas pengangkutan, setiap undang-undang yang dibuat, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari ditertibkannya undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Mertokusomo menyatakan bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan yang konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam

peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkret tersebut.<sup>29</sup>

Asas hukum pengangkutan juga terdapat asas-asas hukum. Asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata.

Asas hukum publik Asas-asas hukum publik adalah landasan undang-undang yang lebih mengutamakan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat. Asas bersifat public terdiri atas:<sup>30</sup>

1. Asas Manfaat Asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan harus dapat memberikan nilai guna yang sebesar-sebesarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat, dan pengembangan perikehidupan yang berkeimbangan bagi warga negara Indonesia. Asas usaha bersama dan kekeluargaan mengandung makna bahwa usaha pengangkutan diselenggarakan untuk mewujudkan cita-cita dan aspirasi bangsa Indonesia yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan.
2. Asas adil dan merata Asas ini mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada segenap lapisan masyarakat, dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Asas keseimbangan mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dengan keseimbangan yang serasi

---

<sup>29</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm 19.

<sup>30</sup>*Ibid*, Abdulkadir Muhammad, hlm 12-14.

antara sarana dan prasarana, antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara kepentingan nasional dan internasional.

3. Asas kepentingan umum Asas ini mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus lebih mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarakat luas.
4. Asas keterpaduan Asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus merupakan kesatuan yang bulat dan utuh, terpadu saling menunjang, dan saling mengisi, baik intra maupun antarmoda pengangkutan.
5. Asas tegaknya hukum Asas ini mengandung makna bahwa pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia agar selalu sadar dan taat pada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan.
6. Asas percaya diri Asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan harus berlandaskan kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri serta bersendikan kepribadian bangsa.
7. Asas keselamatan penumpang Asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan dan/atau asuransi kerugian lainnya. Asuransi kecelakaan termasuk dalam lingkup asuransi social yang bersifat wajib. Keselamatan penumpang tidak hanya diserahkan pada perlindungan asuransi, tetapi juga penyelenggaraan perusahaan pengangkutan harus berupaya menyediakan dan memelihara alat pengangkut yang memenuhi standar keselamatan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan konvensi internasional.

8. Asas berwawasan lingkungan hidup asas ini mengandung makna bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dilakukan berwawasan lingkungan.
9. Asas kedaulatan negara asas ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat menjaga keutuhan wilayah negara republik Indonesia.
10. Asas Kebangsaan Asas ini mengandung arti bahwa penyelenggaraan pengangkutan harus dapat mencerminkan sifat dan watak bangsa Indonesia yang pluralistik (kebinekaan) dengan tetap menjaga prinsip negara kesatuan republik Indonesia.

Asas hukum perdata terdiri atas asas yang bersifat perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang. Asas bersifat perdata terdiri atas:<sup>31</sup>

1. Asas perjanjian Asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan diadakan dengan perjanjian antara pihak perusahaan pengangkutan dan penumpang atau pemilik barang. Tiket/karcis penumpang dan dokumen pengangkutan merupakan tanda bukti telah terjadi perjanjian antara pihak-pihak. Perjanjian pengangkutan tidak diharuskan dalam bentuk tertulis, sudah cukup dengan kesepakatan pihak-pihak. Tetapi menyatakan bahwa perjanjian bahwa perjanjian itu sudah terjadi dan mengikat harus dibuktikan dengan atau didukung oleh dokumen pengangkutan.

---

<sup>31</sup>*Ibid*, Abdulkadir Muhammad, hlm 14-15.

2. Asas koordinatif Asas ini mengandung makna bahwa pihak-pihak dalam pengangkutan mempunyai kedudukan setara atau sejajar, tidak ada pihak yang mengatasi atau membawahi yang lain. Walaupun pengangkut menyediakan jasa dan melaksanakan perintah penumpang atau pemilik barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pemilik barang. Asas ini menunjukkan bahwa pengangkutan adalah perjanjian pemberian kuasa.
3. Asas campuran Asas ini mengandung makna bahwa pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang, dan melakukan pekerjaan dari penumpang atau pemilik barang kepada pengangkut. Ketentuan ketiga jenis perjanjian ini berlaku pada pengangkutan, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengangkutan.
4. Asas retensi Asas ini mengandung makna bahwa pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang). Penggunaan hak retensi bertentangan dengan tujuan dan fungsi pengangkutan. Pengangkut hanya mempunyai kewajiban menyimpan barang atas biaya pemiliknya.
5. Asas pembuktian dengan dokumen Asas ini mengandung makna bahwa setiap pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkutan. Tidak ada dokumen pengangkutan berarti tidak ada perjanjian pengangkutan, kecuali jika ada kebiasaan yang sudah berlaku umum, misalnya, pengangkutan dengan pengangkut perkotaan (angkot) tanpa tiket/karcis penumpang.

#### 4. Penyelesaian Sengketa Hak-Hak Konsumen.

##### 1) Penyelesaian Sengketa

###### 1. Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah litigasi, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>32</sup>

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal. Penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal ini lah yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* atau ADR.<sup>33</sup>

###### 2. Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi

---

<sup>32</sup>AmrianiNurnaningsih, *MediasiAternatifPenyelesaianSengketa diPengadilan*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2012, hlm. 34.

<sup>33</sup>Harahap, M. Yahya, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta , 2008, hlm. 234.

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Akhir-akhir ini pembahasan mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa semakin ramai dibicarakan, bahkan perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di pengadilan maupun di Mahkamah Agung.<sup>34</sup>

Alternatif dalam penyelesaian sengketa diantaranya :

- a. Arbitrase Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa arbitrase (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi/konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk

---

<sup>34</sup>PERMA No.1, *Buku Tanya Jawab tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, 2008, hlm. 1.

menghindari penyelesaian sengketa melalui Badan Peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

b. Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.<sup>35</sup>

Negosiasi ialah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.<sup>36</sup>

c. Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga dapat lebih efektif dalam proses tawar menawar.<sup>37</sup>

Mediasi juga dapat diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk

---

<sup>35</sup>AmrianiNurnaningsih, *Op.Cit*, hlm. 23.

<sup>36</sup>Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009, hlm. 21.

<sup>37</sup>Amriani, Nurnaningsih, *Op.Cit*, hlm. 28.

terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran, dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat.<sup>38</sup>

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi *resolution*. Kesepakatan yang terjadi bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa, proses ini disebut konsiliasi.<sup>39</sup>

- d. Penilaian ahli Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.<sup>40</sup>
- e. Pencari fakta (*fact finding*) Pencari fakta adalah sebuah cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta bantuan sebuah tim yang biasanya terdiri atas para ahli dengan jumlah ganjil yang menjalankan fungsi penyelidikan atau penemuan

---

<sup>38</sup>Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009. Hlm. 21.

<sup>39</sup>AmrianiNurnaningsih, *Mediasi Aternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2012, hlm. 34.

<sup>40</sup>Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2011, hlm. 19.

fakta-fakta yang diharapkan memperjelas duduk persoalan dan dapat mengakhiri sengketa.<sup>41</sup>

## 2) Hak dan Kewajiban Konsumen

Mengenai hak-hak konsumen, dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan :

“Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.

Selanjutnya mengenai kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 yang berbunyi:

“Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

---

<sup>41</sup>Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 17.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Konsumen adalah raja, konsumen bisa memilih dan atau menentukan barang dan/atau jasa mana saja yang akan digunakan atau dipakai. Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pelaku usaha, konsumen juga bisa berlaku sebagai salah satu penentu harga suatu produk barang dan/atau jasa melalui selera pembelian mereka.

Banyaknya hak yang dimiliki konsumen bukan berarti konsumen dapat menggunakan hak-haknya secara bebas tanpa ada batas. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan ;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban-kewajiban yang dibebankan kepada konsumen diharapkan dapat menjadi kontrol atau pengendali hak-hak yang dimiliki konsumen, sehingga dalam menggunakan haknya, konsumen tidak bertindak semaunya sendiri. Dalam mendapatkan pelayanan dari pelaku usaha, agar pihak konsumen tidak berlaku sewenang-wenang dan membebaskan segala kesalahan kepada pelaku usaha.

### 3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah :

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

Berdasarkan Pasal 7 UUPK, 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 memberikan 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/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 penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- 6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

**BAB III**  
**TANGGUNG JAWAB PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk**  
**TERHADAP BARANG KONSUMEN YANG RUSAK DALAM**  
**PENGANGKUTAN**

**A. Kedudukan Dalam Proses Pengangkutan Barang Untuk Konsumen Oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk**

Terdapat beberapa jenis kapal yang digunakan untuk melakukan pengiriman barang melalui jalur transportasi laut seperti perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk yang bergerak dalam bidang transportasi domestik, terutama untuk mengangkut kargo dalam kontainer, bertindak sebagai agen dalam bisnis pelayaran dan terlibat dalam pembelian dan penjualan kapal. Kapal - kapal perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk ini hanya beroperasi di laut dalam negeri saja. <sup>1</sup>

Dalam proses pengangkutan barang oleh kapal perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk kerap terjadi kendala pada saat proses pengangkutan barang, baik dari segi keselamatan barang sampai ketujuan sampai dengan batas waktu barang tersebut sampai ke tujuan dengan selamat, hal ini tentu sangat merugikan konsumen. <sup>2</sup>

Diawal pengiriman pihak konsumen sudah melakukan perjanjian dengan pihak perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk yaitu dalam

---

<sup>1</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>2</sup>Murdani, Konsumen pengguna jasa layanan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 05 Oktober 2021.

bentuk kerjasama. Perjanjian tersebut tergolong dua jenis yaitu perjanjian jangka panjang dan jangka pendek. Mulai dari dalam proses pengemasan kedalam kontainer, ada juga perjanjian yang dilakukan pada saat pengangkutan barang hanya dilakukan sebatas antar dermaga, sampai turun di pelabuhan, atau bahkan sampai langsung ke gudang barang yang diangkut tersebut.<sup>3</sup>

Didalam perjanjian tersebut tercantum estimasi pengiriman barang yaitu perkiraan waktu pengiriman dengan perhitungan waktu dan jarak sampai kepada penerima barang. Namun sering terjadi masalah ketika barang tidak sampai dengan dengan estimasi yang telah ditentukan sesuai dengan perjanjian tersebut.<sup>4</sup>

Hal ini karena beberapa kesalahan teknis yang terjadi pada kapal perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk pada saat pengangkutan barang seperti kerusakan mesin kapal yang terjadi pada saat pengangkutan barang. Hal ini tentu sangat berpengaruh kepada keselamatan barang konsumen sampai dengan tepat waktu dan juga selamat.<sup>5</sup>

## **B. Tanggung Jawab PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk Terhadap Barang Konsumen Yang Rusak Dalam Pengangkutan**

Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut dalam Angkutan Laut Menurut Pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disingkat

---

<sup>3</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>4</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>5</sup>Satrio, Petugas Yang Bekerja Pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

KUHPerdata, tanggung jawab hukum kepada orang yang menderita kerugian tidak hanya terbatas kepada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan, karyawan, pegawai, agen, perwakilannya apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain, sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepada orang tersebut.

Tanggung jawab PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk pengangkutan dalam angkutan laut terhadap barang dimulai sejak diangkutnya barang sampai di tempat tujuan yang telah disepakati. Demikian juga halnya dengan tanggung jawab terhadap pemilik barang (pengirim) dimulai sejak barang diterima untuk diangkut sampai diserahkan barang kepada pengirim atau penerima.<sup>6</sup>

Yang dimana tanggung jawab tersebut dikarenakan telah terjadinya kecelakaan, keterlambatan barang sampai ketujuan, kendala dalam pengemasan proses muat barang ke dalam kontainer, dan lain sebagainya. Kecelakaan adalah suatu kejadian yang tidak dikehendaki dan tidak diduga semula yang dapat menimbulkan korban manusia dan/atau harta benda. Tanggung jawab PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk dalam angkutan laut terhadap barang dimulai sejak diangkutnya penumpang sampai di tempat tujuan yang telah disepakati.<sup>7</sup>

Demikian juga halnya dengan tanggung jawab terhadap pemilik barang (pengirim) dimulai sejak barang diterima untuk diangkut sampai diserahkan barang kepada pengirim atau penerima. Yang dimana tanggung jawab tersebut dikarenakan telah terjadinya kecelakaan. Kecelakaan adalah suatu kejadian

---

<sup>6</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>7</sup>Satrio, Petugas Yang Bekerja Pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

yang tidak dikehendaki dan tidak diduga semula yang dapat menimbulkan korban manusia dan/atau harta benda.<sup>8</sup>

Sebagai pengangkut, PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk bertanggung jawab terhadap barang yang dibawanya sebagaimana ditentukan Dalam Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang menyatakan bahwa :“Perusahaan angkutan di perairan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang dan/atau barang yang diangkutnya”.

Dalam hal tatacara proses ganti kerugian atau klaim yang dilakukan konsumen terhadap pelayanan atas kerusakan barang yang dilakukan oleh Kapal milik perusahaan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk yaitu dengan cara konsumen melakukan proses pengaduan sesuai dengan SOP (*standard Operating procedure*). Konsumen wajib melaporkan ke bagian operasional di divisi pemasaran (marketing) dimana tempat konsumen melakukan transaksi saat melakukan pengiriman. Pihak operasional di divisi pemasaran (marketing) akan melakukan penelusuran terkait klaim konsumen tersebut agar diproses dan ditelusuri serta tindakan apa yang ditempuh untuk menanggapi klaim ganti kerugian konsumen yang dilakukan oleh perusahaan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Rally , Petugas Yang Bekerja Pada PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>9</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

Bentuk bentuk tanggung jawab dan ganti kerugian yang dilakukan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk yaitu sebagai berikut :<sup>10</sup>

1. Barang yang rusak dalam proses pengangkutan diganti sepenuhnya oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, pada ketentuan barang yang diganti sepenuhnya oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk yaitu barang yang kondisinya sudah rusak total dan tidak dapat dipergunakan lagi. Contohnya seperti beras, semen, dan lain sebagainya.
2. Barang yang rusak dalam proses pengangkutan diganti setengahnya oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, dalam hal ini bahwasanya barang tersebut hanya mengalami kerusakan sedikit saja dan masih layak digunakan namun sudah tidak baru lagi. PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk bertanggung jawab akan mengganti setengahnya karena kelalaian yang disebabkan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk kepada barang konsumen yang sudah tidak sempurna lagi.
3. Barang yang rusak dalam pengangkutan diganti sepenuhnya oleh asuransi, dalam hal barang yang rusak dan diganti sepenuhnya oleh asuransi yaitu barang yang sudah berketentuan dari awal perjanjian bahwasanya barang tersebut dijamin dan diasuransikan. Tentu dalam perjaminan untuk diasuransikan konsumen biasanya membayar lebih untuk biaya penanganan asuransi diawal.

---

<sup>10</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

Pada saat pengangkutan barang kerap terjadi kerusakan mesin kapal yang menyebabkan keterlambatan estimasi pengiriman serta keselamatan barang konsumen yang diangkut. Jika masalah ini terjadi maka masing-masing kapal yang dipertanggungjawabkan oleh tiap-tiap *Superintendent* maka *Superintendent* akan bertanggung jawab penuh untuk mengkoordinasi penuh kepada *Fleet Manager*.<sup>11</sup>

### **C. Upaya Yang Ditempuh Konsumen Atas Kerugian Akibat Barang Rusak Pada Saat Pengangkutan**

Beberapa upaya yang dilakukan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk untuk menanggapi klem ganti kerugian konsumen atas kerusakan barang yang terjadi akibat pengangkutan oleh kapal perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

#### 1. Menyelesaikan masalah secara *intern*

Didalam menyelesaikan masalah secara *intern* atau secara kekeluargaan dengan konsumen serta mencari jalan alternatif lain yang dilakukan guna mengganti kerugian atas barang yang rusak pada saat pengangkutan yang dilakukan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk. Seperti mengirimkan kembali barang tersebut secara *expres* agar sampai lebih cepat daripada estimasi waktu pengiriman pada normalnya.

---

<sup>11</sup>Antoni, Fleet Manager PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>12</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

2. Jika terjadi kerusakan mesin kapal maka pihak PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk akan menghubungi konsumen dan meminta toleransi batas waktu estimasi pengiriman serta menyepakati ganti kerugian jenis apa yang akan dilakukan agar konsumen tidak merasa dirugikan sepihak.
3. Mengganti kerugian atas komplek yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat pada saat awal pengiriman barang.
4. Melakukan koordinasi dan kerjasama antar *Superintendent* yg bertanggung jawab ke *Fleet Manager* jika terjadinya kerusakan mesin kapal pada saat pengangkutan barang.

Upaya yang ditempuh oleh konsumen terhadap kerusakan barang yang diangkut melalui kontainer dengan kapal PT Temas Tbk dapat diselesaikan melalui dua cara penyelesaian, yaitu:<sup>13</sup>

1. Penyelesaian secara damai (non litigasi)
2. Penyelesaian melalui lembaga atau institusi yang berwenang (litigasi).

Kedua jenis penyelesaian sengketa di atas juga dapat diterapkan dalam pengangkutan laut. Namun, kedua jenis penyelesaian sengketa tersebut memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Penyelesaian sengketa secara damai, membutuhkan kemauan dan kemampuan berunding untuk mencapai penyelesaian sengketa secara damai. Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan “*konsensus*” dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak- pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil

---

<sup>13</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

penyelesaian sengketa ke arah *win-win solution*. Keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme tersebut adalah keadilan komutatif.<sup>14</sup>

Penyelesaian sengketa non litigasi adalah penyelesaian sengketa yang kerap kali digunakan dalam sengketa antara konsumen dengan PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, karena dengan cara non litigasi sudah ditemukan solusi akan kerusakan terhadap barang konsumen yang diangkut. Sehingga konsumen menyelesaikan sengketa permasalahan dengan cara non litigasi atau musyawarah dengan PTPelayaran Tempuran EmasTbk.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

<sup>15</sup>Iwan kurniawan, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, *Wawancara* Tanggal 07 Oktober 2021.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab PT pelayaran tempuran Emas Tbk terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan

Dapat disimpulkan bahwa :

1. Bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap barang yang rusak pada saat pengangkutan oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk adalah ketika terjadinya kerusakan mesin kapal dan barang tidak sampai sesuai dengan estimasi yang tercantum pada perjanjian maka sangat berpengaruh terhadap keselamatan dan kerusakan barang.
2. Tanggung jawab PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk terhadap barang konsumen yang rusak dalam pengangkutan dilakukan dengan tiga cara yaitu barang yang rusak dalam proses pengangkutan diganti sepenuhnya oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk, barang yang rusak dalam proses pengangkutan diganti setengahnya oleh PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk dan barang yang rusak dalam pengangkutan diganti sepenuhnya oleh asuransi.
3. Upaya yang ditempuh konsumen atas kerugian akibat barang rusak pada saat pengangkutan yaitu dengan menyelesaikan masalah secara *intern*(musyawarah), jika terjadi kerusakan mesin kapal maka pihak PT Pelayaran Tempuran Emas Tbk akan menghubungi konsumen dan meminta toleransi batas waktu estimasi pengiriman, mengganti kerugian atas komplenisasi yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan perjanjian

yang telah dibuat pada saat awal pengiriman barang,serta melakukan koordinasi dan kerjasama antar *Superintendent* yg bertanggung jawab ke *Fleet Manager* jika terjadinya kerusakan mesin kapal pada saat pengangkutan barang.

## **B. Saran**

1. Konsumen agar lebih cerdas dalam memilih transportasi pengiriman, serta lebih memperhatikan setiap perjanjian yang telah disepakati antar perusahaan pada saat pengiriman barang agar tidak merugikan konsumen itu sendiri.
2. PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dalam pengangkutan barang agar tidak terjadinya klem ganti yang merugikan konsumen. Agar lebih memperhatikan kondisi fisik kapal agar tidak terjadi keterlambatan serta kerusakan dalam proses pengangkutan barang.
3. PT. Pelayaran Tempuran Emas Tbk agar lebih cepat tanggap dalam mengkoordinasi dan kerjasama antar *Superintendent* yg bertanggung jawab ke *Fleet Manager* jika terjadinya kerusakan mesin kapal pada saat pengangkutan barang.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdurrahman A, *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia, 1986.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009.
- AmrianiNurnaningsih, *MediasiAternatifPenyelesaianSengketa diPengadilan*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2012.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, Grasindo, Jakarta, 2007.
- Harahap, M. Yahya, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta , 2008.
- HasimPurba, *HukumPengangkutanLautPerkspektifTeoridanPraktek*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005.
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Biang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2007.
- MunirFuady, *HukumKontrak Dari Sudut Pandang HukumBisnis*, PT Citra AdityaBakti, Bandung, 2001.
- Nasution, Az, *HukumPerlindunganKonsumensuatupengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.

- Nasution Az, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2015.
- Pendi Ahmad, *Perlindungan Hukum Terhadap Tarif Pengguna Jasa Angkutan Umum Berbasis Online*, Jurnal Sekretari Vol. 5 No. 1, 2018.
- Ridwan Khairandy, *Pengantar Hukum Dagang*, FH. UII Press, Yogyakarta, 2006.
- Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia dan Hukum Pengangkutan*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2003.
- Peter Mahmud, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2014.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009.
- Sadikin, *Penelitian Tentang Aspek Hukum Tanggungjawab Pengangkut dalam Sistem Pengangkutan Multimoda*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakimandan HAM, Jakarta, 2006.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Suherman E, *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Ganesha, Bandung, 2002.
- Sidobalok Janus, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial Ekonomid dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2014.
- Sadar M, Taufik Makarao, Habloel Mawardi. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* Citra Aditya, Jakarta, 2012.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Cet Ke-27, Jakarta, 2014.
- Subekti R, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1995.
- Suherman E, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Udara Indonesia*, Eresco, Bandung, 1962.

Sinta Uli, *Pengangkutan Suatu Tinjauan Hukum Multimoda Transport, Angkutan Laut, Angkutan Darat, dan Angkutan Udara*, USU Press, Medan, 2006.

Wawan Susilo, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Angkutan Darat*, Jurnal Hukum Vol. 02 No. 01, 2015.

Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran



**TEMAS LINE**

**PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk.**  
**A FULLY CONTAINERIZED SHIPPING LINE**

**SURAT KETERANGAN MAGANG PENELITIAN**

**Nomor: 002/HRD/VI/2021**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Capt. Japie E. Tasijam  
Jabatan : Deputy CSO/DPA/Fleet Direktor  
Alamat : Jl. Yos Sudarso Kav. 33, 3rd Floor, Jakarta Utara 14350 – Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Fadlhi  
Asal Universitas : Universitas Muhammadiyah Aceh  
Alamat : Jl. Muhammadiyah No.91, Batoh, Kec. Lueng Bata, Kota Banda Aceh  
Aceh 23123

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan magang penelitian di PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk. selama 10 hari, dari tanggal 4 Oktober s/d 13 Oktober 2021.

Selama magang penelitian di PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk. yang bersangkutan telah belajar tentang proses pengiriman dan klaim kerusakan barang oleh konsumen di perusahaan PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS Tbk. Pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan sudah selesai melakukan tanggung jawab serta tugas secara baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Oktober 2021

  
(Capt. Japie E. Tasijam)

# MODA TRANSPORTASI



DOOR to DOOR

CY to CY

CY to PORT

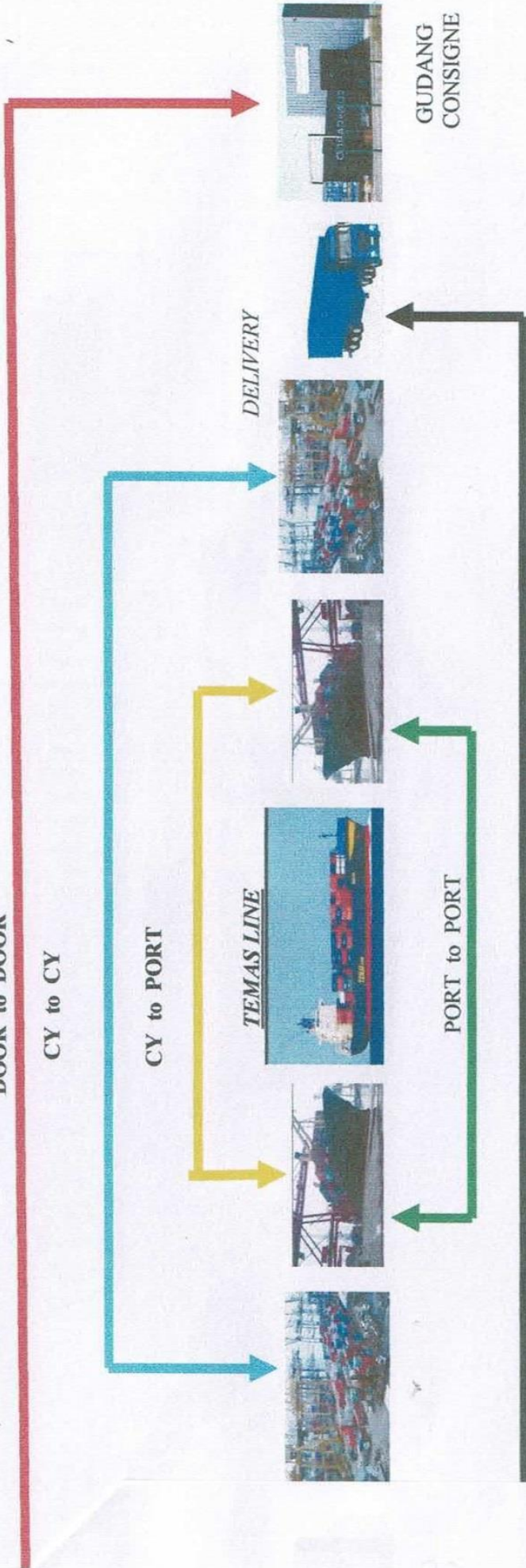
TEMAS LINE

PORT to PORT

CY to DOOR

DELIVERY

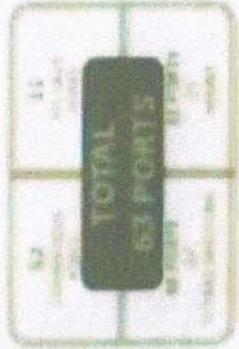
GUDANG  
CONSIGNE





# TEMAS SHIPPING

2020 National Network



## Allocated Region

Our fleet is currently allocated to the following regions: Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, and Nusa Tenggara.

### Region Sumatra

- 1. Medan
- 2. Pekanbaru
- 3. Padang
- 4. Palembang
- 5. Bengkulu
- 6. Lampung
- 7. Jambi
- 8. Bengkulu
- 9. Palembang
- 10. Bengkulu
- 11. Lampung
- 12. Bengkulu

### Region Kalimantan

- 1. Banjarmasin
- 2. Balikpapan
- 3. Samarinda
- 4. Pontianak
- 5. Banjarmasin
- 6. Balikpapan
- 7. Samarinda
- 8. Banjarmasin
- 9. Balikpapan
- 10. Samarinda
- 11. Banjarmasin
- 12. Balikpapan

### Region SulPap

- 1. Makassar
- 2. Balikpapan
- 3. Banjarmasin
- 4. Pontianak
- 5. Banjarmasin
- 6. Balikpapan
- 7. Samarinda
- 8. Banjarmasin
- 9. Balikpapan
- 10. Samarinda
- 11. Banjarmasin
- 12. Balikpapan

### Region NusaMal (MMM)

- 1. Makassar
- 2. Balikpapan
- 3. Banjarmasin
- 4. Pontianak
- 5. Banjarmasin
- 6. Balikpapan
- 7. Samarinda
- 8. Banjarmasin
- 9. Balikpapan
- 10. Samarinda
- 11. Banjarmasin
- 12. Balikpapan

### Region Pendulum

- 1. BELANAN
- 2. SEMARANG
- 3. JAKARTA
- 4. SURABAYA
- 5. MAKASSAR
- 6. BITUNG

## **PT. PELAYARAN TEMPURAN EMAS.Tbk**

**(Berganti nama menjadi :PT. TEMAS Tbk)**

*Holding Company yang bergerak di bidang transportasi laut dan logistik, serta merupakan pemilik kapal (Shipping Company)*

*Dan merupakan perusahaan induk*

## **PT. PELAYARAN TIRTAMAS EXPRESS (TE)**

*Merupakan anak perusahaan dari PT. Pelayaran Temburan Emas Tbk yang bergerak di bidang Shipping Company dan Ship Management*

## **PT. ASIA MARINE TEMAS (AMT)**

*Bergerak di bidang Crew Management dan sudah memiliki SIUPPAK (Surat Ijin Usaha Perekutan dan Penempatan Awak Kapal) yang dikeluarkan*

*Dirjen Hubla*

# DOWNTIME REPORT FORMAT

- ▶ Subject : Downtime Report
- ▶ 1. Vessel name:
- ▶ 2. Voyage name / No:
- ▶ 3. Last port / TD:
- ▶ 4. Next port / ETA:
- ▶ 5. Repair / Est Time:
- ▶ 6. Impact ETA:
- ▶ 7. Actual Position:

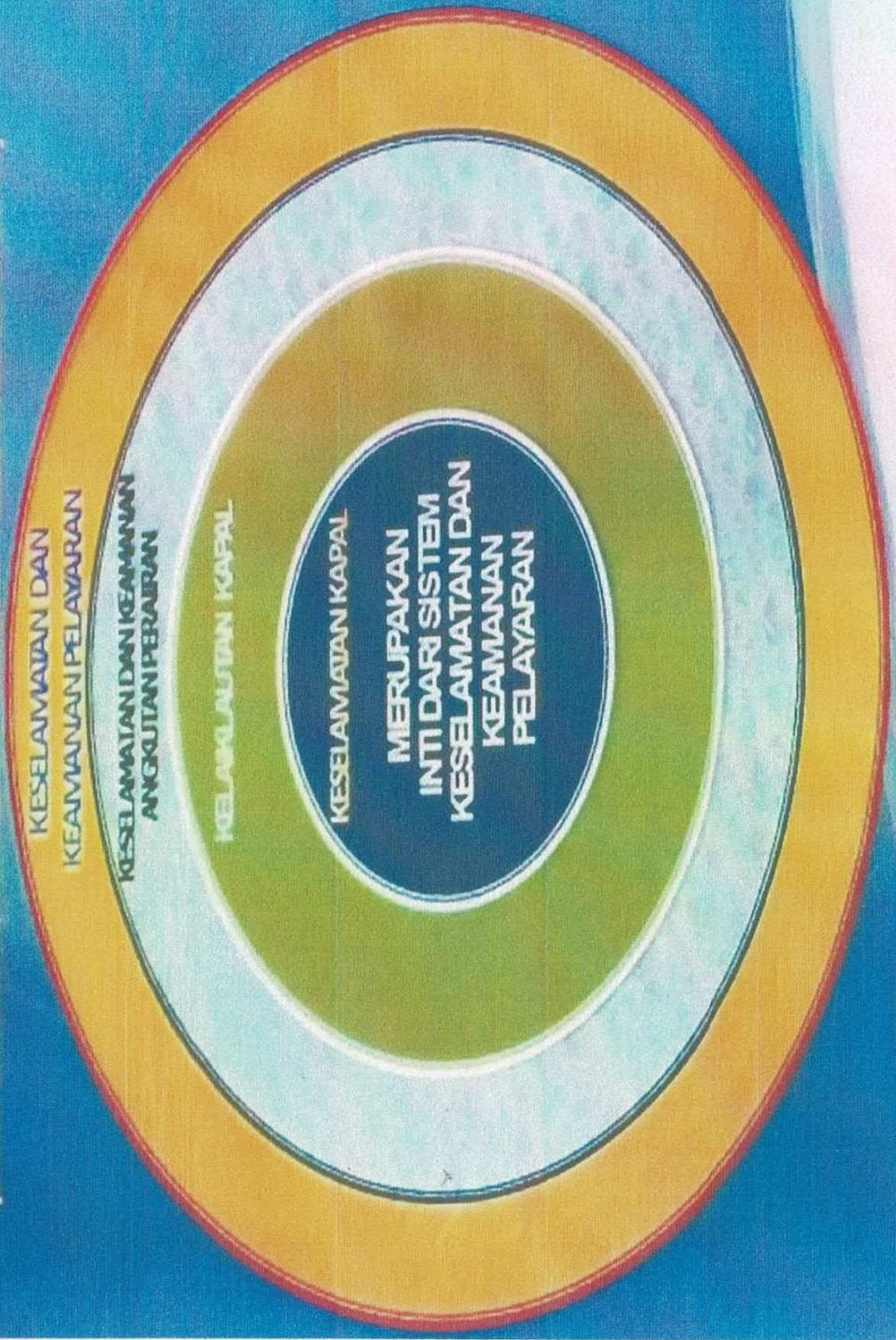
**SISTEM KESELAMATAN DAN KEAMANAN PELAYARAN  
(SESUAI DENGAN UU 17 TAHUN 2008 TENTANG PELAYARAN)**

KESELAMATAN DAN  
KEAMANAN PELAYARAN

KESELAMATAN DAN KEAMANAN  
ANGKUTAN PERAIRAN

MELAKUKAKAN KAPAL

KESELAMATAN KAPAL  
MERUPAKAN  
INTI DARI SISTEM  
KESELAMATAN DAN  
KEAMANAN  
PELAYARAN



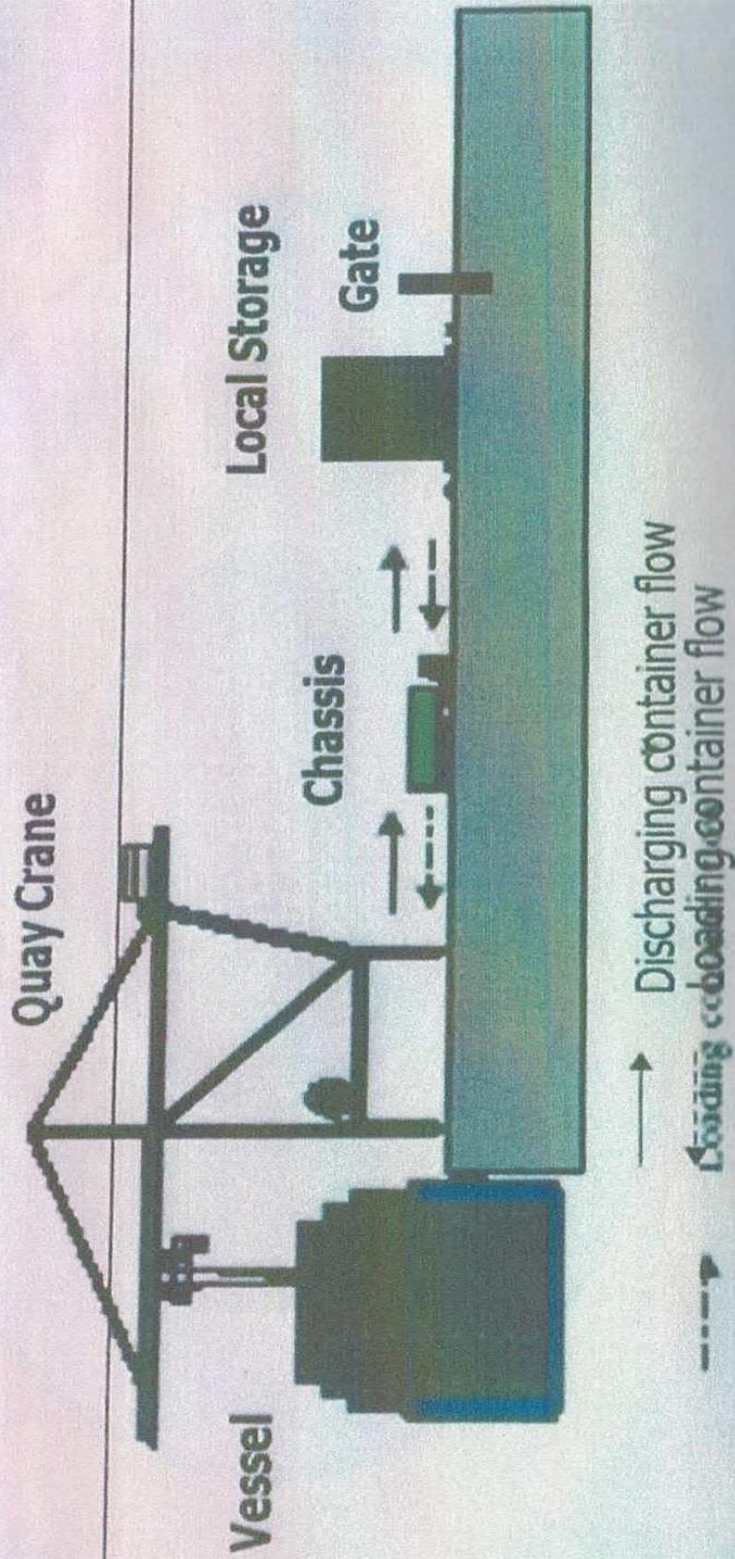
## **KELAIKLAUTAN KAPAL**

KEADAAN KAPAL YANG MEMENUHI  
KESELAMATAN KAPAL  
(7 PERSYARATAN)

+

1. PENCEGAHAN PENCEMARAN PERAIRAN  
DARI KAPAL
2. PENGAWAKAN
3. GARIS MUAT & PEMUATAN
4. KESELAMATAN DAN KESEKUTUPAN KAPAL DAN  
KAPAL LAIN
5. STATUS HUKUM KAPAL
6. MANAJEMEN KESELAMATAN DAN  
PENCEGAHAN PENCEMARAN DARI KAPAL
7. MANAJEMEN KEAMANAN KAPAL UNTUK  
BERLAYAR DI PERAIRAN TERTENTU

# Port Operations

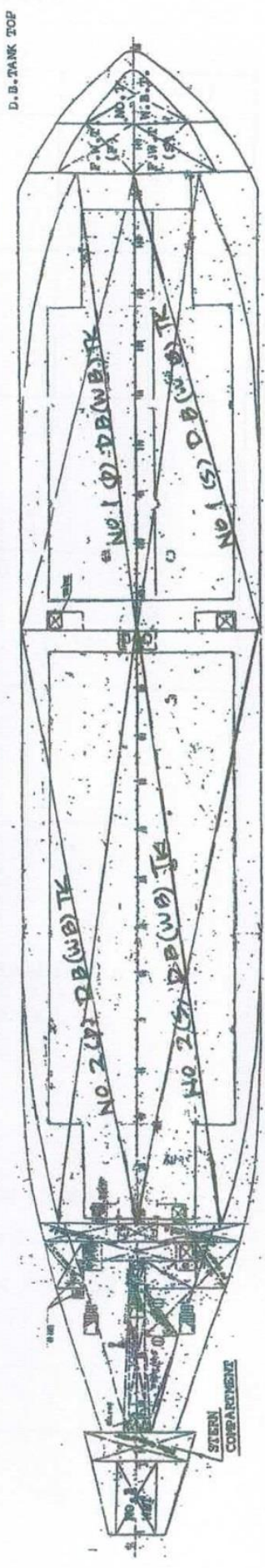
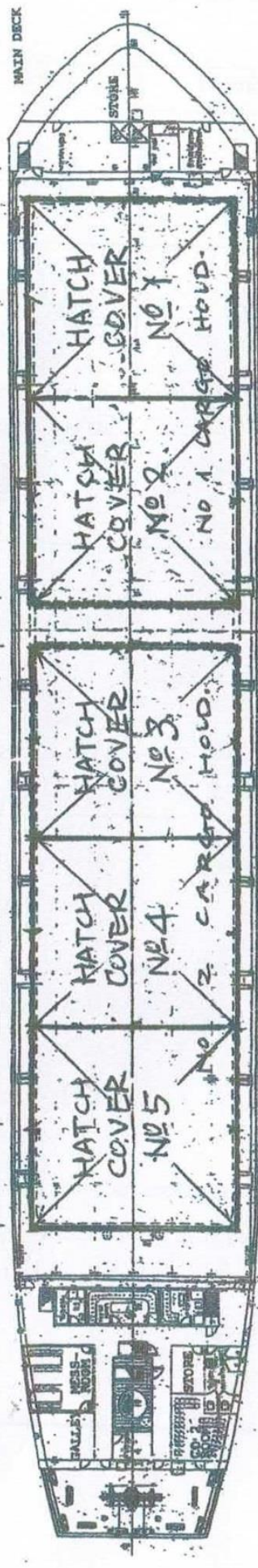
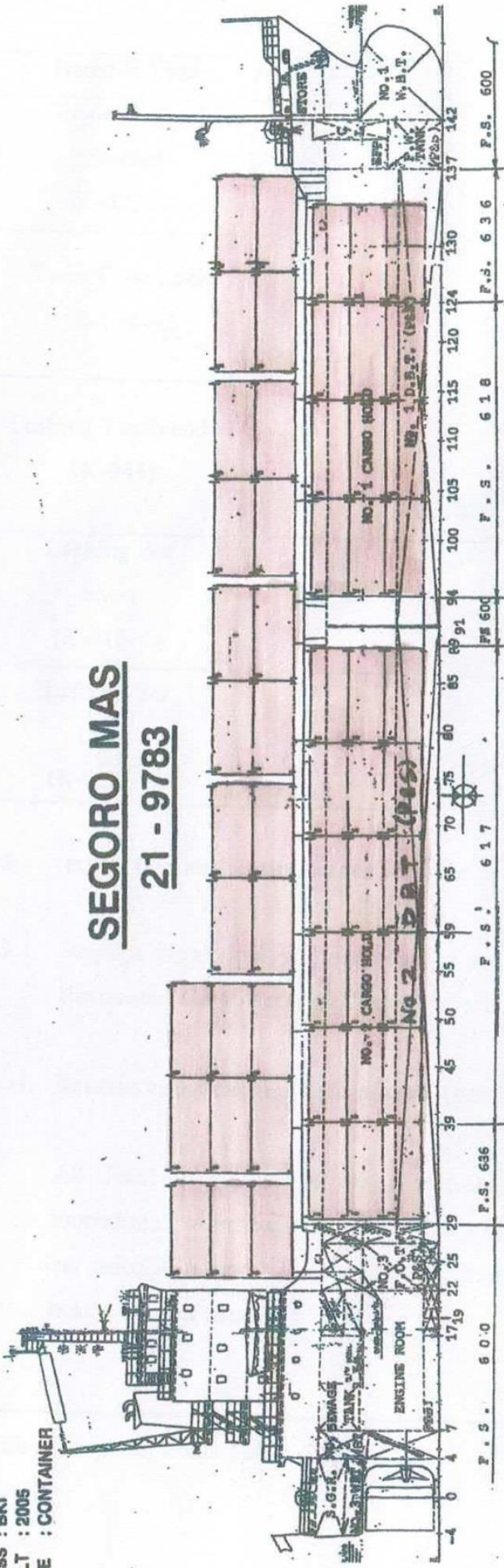





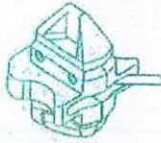


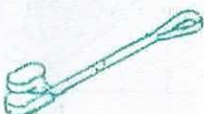
DIM : 86.50 x 15.80 x 7.40  
 G.T. : 2999  
 CLASS : BIKI  
 BUILT : 2005  
 TYPE : CONTAINER

# SEGORO MAS

## 21 - 9783



2.2.2 Portable securing devices : (Manufacturer : KOEI KINZOKU KOGYO)

Name & Type	Mark	Sketch	Number	MSL (KN)
Single Vertical Stacker (K-022-A)	S.B		264	245
Twist Cone Lock (K-190-A)	T.L		72	200
Lashing Turnbuckle (K-044)	T.B		64	180
Lashing Bar Short (K-018-A)	S.B		48	245
Lashing Bar Long (K-018-A)	L.B		16	245

2.3 inspection and maintenance schemes


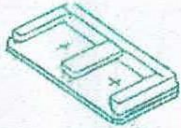



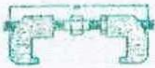
2.3.1 Regular inspections and maintenance are carried out under the responsibility of the master. Cargo securing device inspections as a minimum should include.

1. Routine visual examinations of components being utilized.

All fixed eyeplates for cargo securing are to be examined for damage, immediately after use, and any necessary repairs and testing as appropriate carried out prior to re-use. This examination should be particularly stringent following heavy weather passages.

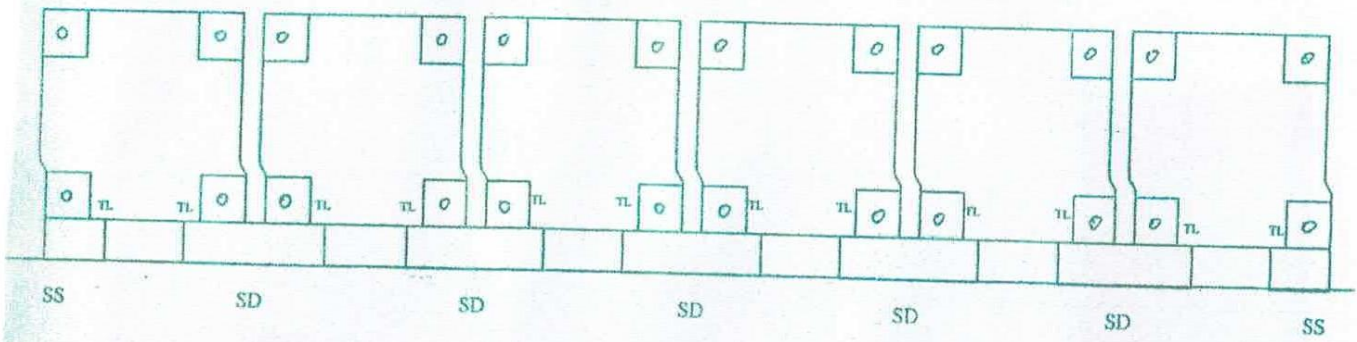
2.2 Container securing devices on board

2.2.1 Fixed cargo securing devices : (Manufacturer : KOEI KINZOKU KOGYO)

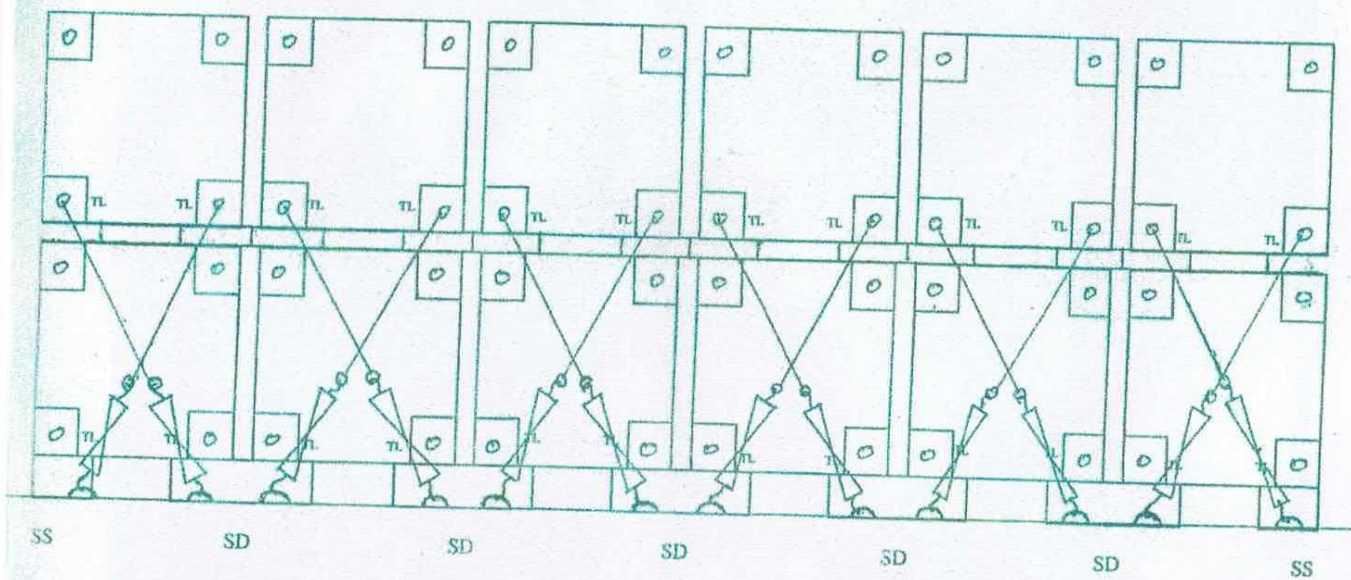
Name & type	Mark	Sketch	Number	MSL (KN)
Base (K-056)	B.R.S		44	160
Base (K-094)	B.R.D		110	300
Lashing Eye (K-239-A)	L.E.F		140	180
Base (K-239-A)	B.R.E		184	200
Position Cone (K-095)	P.C		348	150
Bridge Fitting (K-00)	B.F		68	60

## 1 TIER LASHING SYSTEMS

FORE HATCH FRAME No. 55 ~ No. 135



## 2 TIER LASHING SYSTEMS



1	K-190-A	T.L	TWIST CONE LOCK ( N.Y.K TYPE )
2	K-155	S.S	SOCKET SINGLE
3	K-196	S.D	SOCKET DOUBLE







