

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG KAPAL FERRY ACEH HEBAT TERHADAP
KERUSAKAN & KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian di Pelabuhan Ule-Lhee Banda Aceh)**

SKRIPSI

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



Oleh

**NAMA : LUSI AFRIJA
NPM : 2101110069
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2025**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG KAPAL FERRY ACEH
HEBAT TERHADAP KERUSAKAN & KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian di Pelabuhan Ulee-Lhee Banda Aceh)**

Banda Aceh, 26 Juni 2025

Pembimbing



Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG KAPAL FERRY ACEH HEBAT
TERHADAP KERUSAKAN & KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian di Pelabuhan Ulee-Lhee Banda Aceh)**

Oleh

Nama : Lusi Afrija
No. Mahasiswa : 2101110069
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata






Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

Pada Tanggal 19 Juli 2025

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

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

()
()
()
()
()

Banda Aceh, 25 Juli 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

LUSIAFRIJA
2025

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG
KAPAL FERRY ACEH HEBAT TERHADAP
KERUSAKAN & KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian di Pelabuhan Ulee-Lheu Kota Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(vi.58)., pp, bibl, app.**

Dr.H. Yusri Z. Abidin, S.H.,M.H

Pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “*hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*”. Namun kenyataannya dari pihak Kapal Ferry tidak bertanggung jawab dan tidak membayar ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang penumpang, sedangkan dalam Pasal 41 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 dijelaskan bahwa tanggung jawab pengangkut laut terhadap keselamatan dan keamanan penumpang serta barang yang diangkutnya.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang kapal berdasarkan peraturan yang berlaku, untuk mengetahui penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang, untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan barang penumpang.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode *yuridis empiris* yang merupakan penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam arti nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum dimasyarakat. Penelitian yang digunakan yaitu studi keperpustakaan (*library reseach*) dengan mencari informasi, serta dengan mewawancarai Responden dan informen yang menjelaskan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang kapal memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang kuat atas keselamatan barang, kerusakan, dan kehilangan barang tersebut. Faktor-faktor penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang kapal dapat dikategorikan menjadi faktor internal (terkait kapal dan proses pengangkutan) dan faktor eksternal (terkait lingkungan dan kejadian tak terduga). Upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa ialah melalui secara musyawarah dan tidak dilakukan penyelesaiannya melalui pengadilan.

Disarankan kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai hak dan kewajiban mereka, disarankan kepada perusahaan angkutan laut wajib mematuhi ketentuan Undang-Undang Pelayaran, disarankan kepada Dinas Perhubungan agar ditingkatkan lagi pengawasan atau akses keamanan dalam kapal agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan bagi para penumpang kapal.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG KAPAL FERRY ACEH HEBAT TERHADAP KERUSAKAN & KEHILANGAN BARANG (Suatu Penelitian di Pelabuhan Ulele-Lhee Kota Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak yang turut serta dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu :

1. Bapak Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H selaku pembimbing skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H., Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Hj. Syukriah, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliahan yang dijalani oleh penulis.
4. Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Kepada adik kandung penulis, Revandy J yang selalu memberi semangat kepada penulis. Terimakasih telah menjadi adik yang selalu memberikan semangat dan mendukung dalam menghadapi segala rintangan yang penulis jalani.
6. Kepada sahabat-sahabat penulis, yaitu Mifta Nadia Ulfa, Fitriah Azila, Intan Rosyida,Wulan Suci, Gebyolica Ajeng Aulia sebagai sahabat penulis yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai selesai. Terimakasih sudah mau menjadi teman sekaligus sahabat untuk penulis di perantauan dalam menimba ilmu dan mau melewati segala hal dan rintangan bersama-sama.
7. Kepada keluarga besar KPS (Komunitas Peradilan Semu) yang merupakan rumah ke-2 dan keluarga bagi penulis. Terkhusus nya kepada teman-teman angkatan IX KPS (Komunitas Peradilan Semu) terimakasih sudah mau melewati masa-masa kepengurusan bersama-sama. Susah senang kita lewati bersama segala rintangan kita hadapi bersama.

Terimakasih sudah memberikaan kehangatan layaknya sebagai keluarga.
Sukses selalu keluarga besarku... KPS! Jaya!!! Jaya!!! Jaya!!!

8. Kepada teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2021 yang selama ini telah memberikan semangat dan masukan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.
9. Terimakasih kepada teman spesial penulis Gibraltar, yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah memberikan dukungan dan selalu menemani disaat penulis sedang dalam kondisi terpuruk untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk yang teristimewa skripsi ini saya persembahkan Kepada cinta pertama penulis, Ayahanda tercinta Jamal untuk beliau skripsi ini penulis persembahkan yang telah berjuang dan bekerja keras demi pendidikan penulis agar mendapatkan sebuah gelar yang penulis impikan ini. Karna beliaulah penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih atas segala kasih sayang yang ayah berikan untuk putri tercintamu ini. Kepada ibunda tercinta, Rosmalia untuk beliau skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang mama berikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk mama.

Sangat disadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr,Wb.

Banda Aceh, 1 Mei 2025

Penulis

Lusi Afrija
Npm : 2101110069

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	8
C. Metode Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	13
A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Konsumen	13
B. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen	17
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	19
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	22
BAB III BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK PENUMPANG KAPAL.....	35
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Penumpang Kapal Berdasarkan Peraturan Yang Berlaku	35
B. Faktor-Faktor Penyebab Kerusakan dan Kehilangan Barang Penumpang	45
C. Upaya Penyelesaian Sengketa Penumpang Kapal Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Barang Penumpang.....	50
BAB IV PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara yang berdasarkan pada sistem hukum, di mana hukum diartikan sebagai serangkaian peraturan yang mengatur perilaku manusia sebagai bagian dari masyarakat. Hukum ini memiliki sifat yang jelas dan mengikat. Hukum memiliki tujuan yaitu agar terciptanya keselamatan, tertib, dan teratur dalam masyarakat.¹ Selain tujuan tersebut, jika ditinjau dari pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa *“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”*

Berdasarkan hal tersebut tentunya jaminan perlindungan, dan kepastian hukum juga mencakup dalam hal perjanjian. Indonesia juga merupakan negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas hak-hak dan kedaulatan yang ditetapkan oleh undang-undang. Dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, mewujudkan wawasan nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang efektif dan efisien, menunjang serta menggerakkan dinamika pembangunan dan mendukung pengembangan wilayah serta lebih memantapkan perkembangan

¹ Prodjodikoro Wirjono R, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*. Vorkink-Van Hove, Bandung, 1979, hlm. 25.

kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, turut mendukung pertahanan dan keamanan, serta meningkatkan hubungan internasional.²

Aktifitas yang terus meningkat, membuat manusia harus meniasati cara dan metode mendukung aktifitas tersebut. Guna menjalankan aktivitas yang bersifat rutinitas tersebut, manusia harus mencari cara agar aktifitas tersebut dapat terlaksana sesuai waktu yang telah di tentukan. Pelaksanaan sesuai waktu yang ditentukan tentunya harus dibarengi dengan strategi memilih moda transportasi yang digunakan.

Pemilihan moda transportasi yang tepat harus benar-benar di laksanakan agar bisa cepat dan tepat sesuai dengan tempat tujuan yang akan di tuju. Terkadang rentang wilayah negara mengharuskan penanganan moda transportasi angkutan darat, laut dan udara secara terpadu untuk mewujudkan sistem angkutan nasional yang andal, efektif dan efisien. Setiap moda angkutan memiliki karakter khas, keunggulan dan kelemahannya. Moda transportasi darat, laut dan udara harus menjadi kesatuan sistem agar dapat menjawab tujuan perangkutan, yakni melayani perpindahan atau mobilisasi orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain.

Transportasi laut menuntut berbagai pelayanan yang berkualitas baik untuk kapal, muatan dan juga penumpangnya. Pelayanan transportasi laut sesuai

² Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm 2.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁷ Dalam Pasal 1 menyatakan.³

“bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan peraturan perundangundangan tersebut diharapkan masyarakat transportasi laut mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum, terwujudnya sistem pelayanan yang baik dan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku”

Transportasi laut sangat berperan besar bagi Indonesia terutama di bidang pelayaran. Sektor ini merupakan sarana infrastruktur dan tulang punggung perekonomian di Indonesia. Salah satu keuntungan transportasi laut, biaya angkutan ini lebih murah dari biaya angkutan lainnya serta dapat membawa penumpang maupun barang dalam jumlah besar. Sistem transportasi terutama di bidang pengangkutan harus dikembangkan potensinya agar tercapainya sistem transportasi yang efektif dan efisien, oleh sebab itu pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (selanjutnya disebut UU Pelayaran) sebagai peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

³ R. Wiryono Prodjodikoro, *Hukum Laut Bagi Indonesia*, Sumur,Bandung,1981, hlm.13.

Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Perairan (selanjutnya disebut PP 20/2010).

Perjanjian dan perikatan merupakan hal yang sering dibahas dalam dunia keperdataan. Hal ini dikarenakan dalam konteks manusia yang membutuhkan satu sama lain dan guna memajukan diri sendiri maupun badan. Berdasarkan hal tersebutlah majunya sektor usaha di Indonesia tentu harus diimbangi dengan Peraturan Perundang-undangan yang mengaturnya, yang mana sektor usaha ini juga memiliki potensi sengketa yang besar antara perusahaan-perusahaan di Indonesia.

Dalam perjanjian, prinsip kebebasan berkontrak diakui, yang berarti setiap individu memiliki hak untuk merdeka menentukan dan melakukan kontrak atau perjanjian dengan pihak lain.

Menurut Soekardono, perjanjian pengangkutan itu adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lain, berkewajiban untuk membayar biaya tertentu pekerjaan pengangkutan itu. Dalam perjanjian pengangkutan subjek hukumnya adalah pengangkut dan orang sebagai penumpang. "Orang", menurut hukum dapat berupa orang pribadi (*natuurlijk persoon*) atau badan hukum (*rechts persoon*). Dari kata-kata

“mengikatkan diri”, untuk melaksanakan pengangkutan dapat ditafsirkan, bahwa pengangkutan itu terjadi karena adanya perjanjian.⁴

Perjanjian itu menyangkut dua pihak, maka perjanjian itu disebut perjanjian timbal balik dan karenanya menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hak adalah kebebasan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu berkenaan dengan sesuatu atau terhadap subjek hukum tertentu atau subjek hukum tanpa halangan atau gangguan dari pihak manapun, dan kebebasan tersebut memiliki landasan hukum (diakui atau diberikan oleh hukum), karena itu dilindungi oleh hukum.⁵

Kewajiban adalah suatu beban yang bersifat kontraktual yang timbul apabila terjadi hubungan hukum antara 2 (dua) pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian. Selama hubungan hukum yang lahir dari kontrak atau perjanjian itu belum berakhir, maka pada salah satu pihak ada beban kontraktual, ada keharusan atau kewajiban untuk memenuhinya. Sebaliknya apa yang dinamakan tanggung jawab adalah beban yang bersifat moral. Pada dasarnya, sejak lahirnya kewajiban serta merta lahir pula tanggung jawab.⁶

Sebagaimana dijelaskan dalam ketentuan Pasal 468 KUHD Pasal 468 KUHD mengatur tentang sebuah perjanjian, terdapat tanggung jawab yang diberikan kepada pengangkut, khususnya terkait dengan keamanan dan

⁴ Putra Halomoan HSB, *Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan terhadap Penumpang dan Barang*

⁵ Mochtar Kusumaatmadja dan Sidarta, *Pengantar Ilmu Hukum : Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum, Alumni, Bandung, 2013, hlm. 90.*

⁶ Abintoro Prakoso, *Pengantar Ilmu Hukum, LaksBang PRESSindo, Surabaya, 2017, hlm. 151.*

keselamatan kapal beserta kargonya, terutama selama pelayaran atau proses pengangkutan.

“Perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya”

Pengangkut wajib mengganti kerugian yang timbul akibat ketidakpenyerahan sepenuhnya atau sebagian barang, atau akibat kerusakan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa tidak diserahkan seluruhnya atau sebagian barang, atau kerusakan tersebut disebabkan oleh sifat, kondisi, atau cacat barang itu sendiri, atau karena kesalahan pengirim. Ia bertanggungjawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap segala benda yang digunakannya dalam pengangkutan.

Terkait dengan kewajibannya, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), dan selanjutnya dalam ketentuan Pasal 470 Ayat (1) KUHD menetapkan tentang melarang:

1. Pengangkut tidak bertanggung jawab sama sekali terhadap suatu kerugian pengirim.
2. Pengangkutan dalam melakukan perjanjiannya terbatas hanya sesuatu kerugian yang diderita pengirim barang akibat si pengangkut tak dibolehkan untuk melakukan perjanjian yang mengurangi atau menghapus tanggung jawabnya.

Pasal 41 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran mengatur bahwa Ayat (1) Tanggung jawab sebagaimana di maksud dalam Pasal 40 dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa :

- 1) Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut;
- 2) Musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut;
- 3) Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut,
- 4) Kerugian pihak ketiga.

Pada pasal 4 Ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan *“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;”*.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari salah satu pengguna jasa Kapal Ferry Aceh Hebat pernah terjadi kerusakan dan kehilangan barang, tetapi dari pihak kapal sudah menghimbau terlebih dahulu bahwasanya apabila ada terjadi kerusakan atau kehilangan barang itu bukan menjadi tanggung jawab dari pihak kapal. Hal ini dimana bertentangan dengan ketentuan Klausula Baku dalam Tiket, yang mana telah dicantumkan pada tiket kapal.

Perlindungan hukum terhadap penumpang kapal dalam hal kerusakan atau kehilangan barang merupakan salah satu aspek penting dalam pengaturan transportasi laut. Kapal sebagai sarana transportasi umum memiliki risiko terkait dengan keselamatan barang dan penumpang, baik itu berupa kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan pengiriman barang. Oleh karena itu, negara

melalui peraturan perundang-undangan bertujuan untuk memberikan jaminan hukum bagi penumpang dan pengirim barang agar hak-hak mereka terlindungi.

Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

- Pasal 214: “Pengangkut bertanggung jawab terhadap kerugian atau kerusakan barang yang diangkut, kecuali jika kerusakan atau kehilangan barang tersebut disebabkan oleh keadaan yang diluar kemampuan pengangkut.”

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kehilangan barang milik penumpang kapal berdasarkan peraturan yang berlaku?
2. Apakah yang menjadi faktor-faktor penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang?
3. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa penumpang kapal terhadap kehilangan dan kerusakan barang penumpang?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengarah pada kajian mendalam perlindungan hukum yang diberikan kepada penumpang kapal ferry, khususnya kapal Ferry Aceh Hebat dalam konteks kerusakan dan kehilangan barang. Maka ruang lingkup

penelitian ini termasuk dalam hukum perdata, penelitian ini dilakukan di wilayah Banda Aceh.

2. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kehilangan barang milik penumpang kapal berdasarkan peraturan yang berlaku?
2. Untuk menjelaskan yang menjadi faktor-faktor penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang?
3. Untuk menjelaskan upaya penyelesaian sengketa penumpang kapal terhadap kehilangan dan kerusakan barang penumpang?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Jenis penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian ini berfokus pada upaya untuk menghubungkan peraturan-peraturan hukum yang berlaku dengan kenyataan yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengandalkan teori-teori hukum yang tertulis dalam peraturan, tetapi juga mengkaji praktik nyata yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang bertujuan melindungi konsumen dari segala bentuk kerugian yang mungkin timbul dalam transaksi jual beli barang atau jasa.
- b. Penumpang kapal adalah setiap individu yang menggunakan jasa transportasi laut dengan tujuan berpindah dari satu tempat ke tempat lain.
- c. Kapal ferry adalah bentuk transportasi, biasanya perahu atau kapal, digunakan untuk membawa penumpang dan kendaraan mereka di badan air.
- d. Barang adalah segala sesuatu yang dapat diperdagangkan, dimiliki, atau digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Barang bisa berupa benda fisik yang dapat dilihat, disentuh, dan dipindahkan, seperti makanan, pakaian, kendaraan, elektronik, atau barang lainnya yang memiliki nilai guna dan dapat dimiliki oleh seseorang atau kelompok.
- e. Tiket kapal adalah bukti pembayaran yang sah atas pemesanan tempat atau ruang diatas kapal. Tiket ini berfungsi sebagai izin bagi penumpang untuk naik dan menempati tempat yang telah dipesan selama perjalanan.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan diwilayah hukum pelabuhan ulele Kota Banda Aceh untuk meneliti tentang perlindungan hukum bagi penumpang kapal ferry Aceh Hebat terhadap kerusakan dan kehilangan barang.

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait meliputi :

1. Kepala Cabang PT Asdp Kota Banda Aceh

2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh
3. Penumpang kapal 5 orang

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang lengkap dan valid, penelitian ini dilakukan secara proposional. Dari seluruh populasi diambil sampel untuk memberikan data dan informasi yang jelas untuk masalah yang diteliti secara purposive sampling. Dari populasi diambil sampel penelitian yang terdiri dari :

a. Responden

Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Cabang PT Asdp 1 orang
2. Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh
3. Penumpang kapal 5 orang

b. Informan

Informan adalah orang yang tidak terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu :

1. Ketua Yapka 1 orang
2. Akademisi 1 orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder penulis menggunakan dua jenis pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal, peraturan Perundang-Undangan, majalah surat kabar, jurnal ilmiah, yang terkait dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan yang dimaksud untuk memperoleh data primer. Data primer diperoleh dengan cara mewawancarai pihak responden dan informan terkait permasalahan yang diteliti.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini selanjutnya yaitu :

Bab I Bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, Ruang lingkup dan Tujuan penelitian, Metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II yang berisikan kajian terhadap teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, Pengertian perlindungan hukum dan konsumen, Hak-hak dan kewajiban konsumen, Hak dan kewajiban pelaku usaha, Penyelesaian sengketa konsumen.

Bab III merupakan Bab Pembahasan berkaitan mengenai tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang kapal, tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang kapal berdasarkan peraturan yang berlaku,

faktor dari penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang, upaya penyelesaian sengketa konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan barang penumpang.

Bab IV merupakan Bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan bab.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Konsumen

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷ Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁸

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan.⁹ Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan

⁷ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

⁸ C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm.102

⁹ Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung, 2000, hlm 50

kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran.¹⁰ Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang bertujuan melindungi konsumen dari segala bentuk kerugian yang mungkin timbul dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Sederhananya, ini adalah upaya untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan hak-haknya dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam setiap transaksi yang dilakukan.¹¹

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2005, hlm 43

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2003, hlm 26

hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consument/konsument (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang" (Barkatulah, 2008). Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari consumer berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai (Kristiyanti, 2008). India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial. Az-Nasution (2001) menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu

- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen : Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/ atau jasa. Istilah "orang" disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut person atau termasuk juga badan hukum (rechtspersoon). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain itu, pengertian konsumen adalah setiap pengguna jasa barang atau jasa untuk kebutuhan diri

sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa lain untuk memperdagangkan kembali.

B. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen adalah seperangkat hak yang dimiliki oleh setiap individu sebagai konsumen dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Hak-hak ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlakuan yang layak. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan barang/jasa yang aman, bermutu, dan sesuai informasi, tetapi juga menuntut konsumen untuk bertanggung jawab dalam menggunakan haknya secara benar dan beritikad baik dalam transaksi. Hal ini menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha.¹²

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen meliputi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Konsumen berhak merasa aman dan nyaman ketika mengonsumsi barang atau jasa, tanpa khawatir akan bahaya atau kerugian yang ditimbulkan.
- b. Hak untuk memilih. Konsumen bebas memilih barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya, tanpa adanya paksaan atau manipulasi.

¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2006, hlm 29

- c. Hak atas informasi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang akan dibelinya.
- d. Hak didengar. Konsumen berhak menyampaikan pendapat dan keluhannya terkait dengan barang atau jasa yang telah dikonsumsi.
- e. Hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa. Konsumen berhak mendapatkan bantuan hukum dan perlindungan ketika hak-haknya dilanggar.
- f. Hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen. Konsumen berhak mendapat pendidikan dan informasi yang cukup untuk menjadi konsumen yang cerdas.
- g. Hak atas kompensasi. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau menyebabkan kerugian.¹³

1. Kewajiban Konsumen

Kewajiban Konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah :

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

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: penerbit kencana, 2019 hlm 27

Dengan demikian, kewajiban konsumen meliputi kewajiban untuk memahami dan mengikuti petunjuk penggunaan, beritikad baik dalam transaksi, membayar sesuai kesepakatan, serta mengikuti penyelesaian sengketa secara patut. Kewajiban ini penting agar konsumen tidak hanya mendapatkan haknya, tetapi juga bertanggung jawab dalam proses konsumsi barang dan jasa.

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 UUPK, pelaku usaha diartikan sebagai orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara RI, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun bukan, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi. Adapun kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

2. Hak-Hak Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha adalah hak yang dimiliki oleh setiap orang perseorangan atau badan usaha yang menjalankan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Hak-Hak Pelaku Usaha Menurut Pasal 6 UUPK, adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar 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 sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak berakibat oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban Pelaku Usaha Menurut Pasal 7 UUPK, adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen serta benar dan jujur serta tidak diskriminasi
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengganti 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

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁴

Perlindungan konsumen adalah aspek yang tak terpisahkan di dalam kegiatan dunia bisnis. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Dengan tidak adanya keseimbangan tersebut menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian tersebut dapat terjadi karena adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen.¹⁵ Dalam interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa yang selalu berkembang, kemungkinan akan terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa adalah

¹⁴ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Bandung, 2003, hlm 54

¹⁵ Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020, hlm.71

perselisihan atau pertengkaran yang timbul antara dua atau lebih individu yang memperebutkan atau mempertahankan sesuatu, keadaan ini sering terjadi dan dapat diamati di semua kalangan masyarakat. Penyelesaian perselisihan tidak memiliki prosedur standar tunggal.¹⁶ Dengan kata lain, pihak-pihak yang terlibat dalam perselisihan dapat memilih berbagai tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut.¹⁷

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48, yaitu :

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena keputusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio.

¹⁶ Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2014, hlm.12

¹⁷ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang 2011, hlm. 27

Rumusan pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan ;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama ;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya ;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.¹⁸

Dilihat dari penjelasan pasal tersebut, maka mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh Konsumen bisa melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, biasanya disebut sebagai litigasi, melibatkan penggunaan sistem pengadilan resmi. Istilah litigasi berasal dari kata litigation yang berarti pengadilan. Fungsi utama pengadilan adalah untuk memeriksa dan memutus sengketa.¹⁹

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta:penerbit kencana, 2019

¹⁹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm.110

Susanti Adi Nugroho mengemukakan, bahwa “proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.”

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat (1) UUPK menentukan :

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
 - b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

3. Pedoman tambahan mengenai kerugian materi yang besar dan/atau banyak korban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

4. Penyelesaian Sengketa di Luar pengadilan

Dalam dunia bisnis, menyelesaikan sengketa sangatlah penting tanpa merusak hubungan bisnis dan mencari solusi. Membawa sengketa ke pengadilan dapat mengakibatkan kekalahan satu pihak dan kemenangan pihak lain, sehingga sulit untuk mencapai penyelesaian. Atas dasar hal tersebut penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dikenal dalam UUPK

1. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai

Sesuai Pasal 19 ayat (1) dan (3) UUPK, konsumen dapat menuntut ganti rugi langsung dari produsen, yang harus menanggapi dan menyelesaikannya dalam waktu tujuh hari sejak transaksi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, atau penilaian ahli untuk sengketa konsumen.

Pasal 19 ayat (1) UUPK memungkinkan adanya tuntutan kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kompensasi kerugian dapat dilakukan dalam berbagai bentuk yaitu :

- a) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa

- b) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya
- c) Perawatan kesehatan
- d) Pemberian santunan yang sesuai

2. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sesuai Pasal 1 angka 11 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertanggung jawab untuk mengurus dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Ditinjau dari kedudukan dan keberadaannya di Indonesia, BPSK bukanlah lembaga peradilan (yudikatif) yang sengaja dibentuk untuk menjalankan kekuasaan kehakiman sesuai dengan undang-undang kekuasaan kehakiman yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, kewenangannya dalam memeriksa sengketa dan mengambil keputusan tidak bersifat pro justitia atau non yustisial. BPSK merupakan gabungan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dan lembaga peradilan, yang memiliki kewenangan multifungsi dan peran ganda (disputes settlement service provider) atau penyedia jasa penyelesaian sengketa, (konsiliator, mediator dan arbitrator), (public defender) atau konsultan masyarakat, administration regulator (pengawas dan pemberi sanksi) serta (adjudicator) sehingga merupakan quasi peradilan.

Terbentuknya lembaga BPSK memberikan dampak kepada penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Ada beberapa manfaat atau keuntungan bagi konsumen yang memilih

menyelesaikan sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, antara lain :

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat bermanfaat bagi konsumen, terutama karena prosedur pengaduan yang sederhana, cepat, dan bebas biaya, karena semua biaya ditanggung oleh anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) masing-masing kabupaten atau kota, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK.
- b. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan pengaduan tertulis mengenai pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.
- c. Aspek yang paling penting dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah tersedianya opsi untuk memilih pendekatan penyelesaian semi tertutup, yang mencakup konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Hal ini sangat penting dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya yang melibatkan bisnis global. Dari sisi pelaku usaha, tidak perlu khawatir dengan tercorengnya reputasi merek akibat sengketa produk. Di sisi lain, konsumen bisa mendapatkan keuntungan dari daya tawar yang mereka miliki, yang dapat membantu dalam mencapai kesepakatan penyelesaian. Kehadiran BPSK juga diharapkan dapat meringankan beban perkara yang tertunda di pengadilan, karena persidangan konsumen dapat dilakukan dengan tiga cara berbeda, yaitu :

a. Mediasi

Mediasi merupakan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yaitu dengan meminta BPSK bertindak sebagai mediator, sedangkan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang terlibat. Pada proses mediasi, majelis bertanggung jawab untuk :

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang terlibat sengketa;
- b) Pemanggilan saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menawarkan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
- e) Memberikan saran atau rekomendasi penyelesaian sengketa konsumen yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

b. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan cara penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan menggunakan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak dan menyerahkan penyelesaiannya kepada mereka. Dalam hal sengketa konsumen diajukan untuk didamaikan, majelis mempunyai tanggung jawab sebagai berikut: pemanggilan para pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha), pemanggilan saksi dan saksi ahli sesuai kebutuhan, dan menyediakan forum bagi para pihak yang bersengketa

untuk membicarakan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketanya kepada BPSK. Dalam penyelesaian konflik konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah, dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah untuk menjabat sebagai ketua majelis. Didalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang terlibat. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang terlibat dapat mempelajari semua dokumen yang terkait dengan persidangan dan membuat kutipan yang diperlukan.²⁰

Penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK tidak menutup kemungkinan para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen dapat menyelesaikannya secara damai tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa, sepanjang tidak bertentangan dengan undangundang perlindungan konsumen. Dalam penjelasan pasal tersebut disebutkan bahwa pada

²⁰ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Pres, Semarang, 2019, hlm.34

setiap tahapan diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam memperjelas Pasal 45 ayat 2 UUPK, terlihat bahwa permohonan perdamaian UUPK merupakan upaya hukum yang harus diusahakan terlebih dahulu oleh para pihak yang berkepentingan.

Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Untuk mengajukan gugatan pada badan penyelesaian sengketa konsumen memiliki alur atau tahapan-tahapan. Alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah :

1. Pengajuan Gugatan

Jika konsumen merasa mengalami kerugian, maka konsumen memiliki pilihan untuk mengajukan pengaduan penyelesaian konflik konsumen melalui BPSK. Pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis atupun lisan, melalui sekretariat BPSK. Seorang konsumen atau sekelompok konsumen dapat mengajukan kasus kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen.²¹

Jika konsumen tidak dapat mengajukan gugatan secara pribadi, mereka diperbolehkan untuk menunjuk pengacara mereka untuk melakukannya. Demikian pula, jika penggugat meninggal dunia, sakit, atau lanjut usia, pengaduan dapat diajukan oleh ahli waris yang bersangkutan. Gugatan dapat diajukan secara lisan atau tertulis, asalkan memenuhi persyaratan hukum. Setelah perwakilan ditentukan, permintaan tertulis dapat dikirim atau diajukan

²¹ Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, *win-win Solution Sengketa Konsumen*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2014, hlm.115

ke sekretariat BPSK. BPSK biasanya mengeluarkan kuitansi tertulis sebagai bukti. Namun, untuk permintaan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat pada formulir yang mencantumkan tanggal dan nomor pendaftaran.

2. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setelah tergugat (Pelaku Usaha) memenuhi panggilan maka selanjutnya kedua belah pihak akan memilih cara untuk penyelesaian masalah tersebut. Seperti yang sudah di jelaskan pada pembahasan di atas terdapat 3 (tiga) cara metode penyelesaian sengketa, yaitu : Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

3. Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri atas dua jenis yaitu :

- a. Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi. Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
- b. Putusan BPSK untuk metode arbitrase, berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum.

Meskipun masing-masing kategori pilihan memberikan hasil yang berbeda, BPSK harus mengutamakan penyelesaian konflik melalui diskusi untuk mencapai keputusan yang bulat. Jika kebulatan suara tidak tercapai, tindakan selanjutnya adalah mengandalkan suara terbanyak. Keputusan juga harus sejalan dengan kesepakatan para pihak yang berkonflik. Putusan yang dijatuhkan setidaknya harus

menjadi efek jera bagi pelaku usaha, memotivasi mereka untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen dan mengganti kerugian atas barang yang telah tercemar.

Adapun ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran yang dimaksud, meliputi hal-hal berikut ini :

- a. Bentuk ganti rugi seperti yang tercantum dalam putusan sengketa konsumen bisa berupa pengembalian uang. Dapat juga berbentuk penggantian barang dan/atau jasa dengan nilai sama serta setara perawatannya.
- b. Ganti rugi juga bisa berbentuk pemberian santunan berdasarkan aturan atau undang-undang yang berlaku saat itu.
- c. Ada pula ganti rugi yang ditujukan untuk kerugian fisik sehingga mengakibatkan kehilangan pekerjaan, kecelakaan, atau penghasilan seumur hidup maupun sementara.
- d. Sanksi administratif di jatuhkan terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka :
 1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen
 2. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Peraturan ini juga berlaku bagi penyedia jasa di sektor perdagangan. Pada kenyataannya, tuntutan ganti rugi perdata ini dapat mempengaruhi tuntutan pidana melalui penyidikan dan pembuktian perkara. Apalagi jika pelaku usaha sengaja melakukan kesalahan. Penting untuk dicatat bahwa kompensasi yang diberikan didasarkan pada besarnya kerugian yang ditimbulkan. Jika kerugian itu benar, BPSK pasti akan mengabulkan permohonan penggugat. Namun, UUPK tidak mengamanatkan atau memberi wewenang kepada BPSK untuk memberikan kompensasi non materi. Pada UUPK dijelaskan bahwa gugatan mencakup hilangnya potensi mendapatkan keuntungan, dan reputasi. Oleh karena itu, apapun alasannya, usulan tersebut harus sah, sehingga BPSK dapat memberikan sanksi yang setimpal kepada pelaku usaha.

BPSK berperan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan biaya terjangkau bagi konsumen penumpang yang mengalami kehilangan atau kerusakan barang bawaan. Melalui metode konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, BPSK memberikan putusan yang mengikat dan adil, sekaligus menjadi sarana perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi pelaku usaha pengangkutan.

Dengan demikian, upaya penyelesaian sengketa konsumen atas kehilangan dan kerusakan barang penumpang dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti BPSK dan jalur litigasi melalui pengadilan, dengan tanggung jawab pengangkut untuk memberikan ganti rugi apabila terbukti kesalahan atau kelalaian mereka. Pendekatan ini bertujuan melindungi hak konsumen sekaligus memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha pengangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia

memberikan alternatif yang fleksibel dan efisien melalui BPSK dan mekanisme di luar pengadilan, selain tetap menyediakan jalur litigasi sebagai upaya hukum terakhir.

BAB III

BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG

MILIK PENUMPANG KAPAL

A. BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK PENUMPANG BERDASARKAN PERATURAN YANG BERLAKU

Mengenai defenisi pengangkutan secara umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak ada, yang ada hanya mengenai pengangkutan laut yang dinyatakan dalam Pasal 466 KUHD dikatakan bahwa :

“Pengangkutan dalam arti bab ini ialah barang siapa yang baik dengan perjanjian carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, baik dengan perjanjian lainnya mengikatkan dii untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya barang atau sebagian melalui lautan.” Sesuai dengan pasal 40 UU No. 17 Th. 2008 Tentang Pelayaran, pada dasarnya pengangkut bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut sejak barang tersebut diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim/pemilik barang, merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah diadakan antara pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang atau pengirim barang, Tanggung jawab yang tertuang dalam pasal 40 UU No. 17 Th. 2008 Tentang Pelayaran, tersebut kembali diperjelas kedalam pasal 41 UU No. 17 Th. 2008 Tentang Pelayaran.

Bentuk perlindungan :

1. Hak Konsumen

- Keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan
- Ganti rugi apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang yang hilang atau rusak

2. Taanggung Jawab Pelaku Usaha/Pengangkut

- Ganti kerugian : Pengangkut Wajib Memberikan Ganti Rugi Atas Barang Penumpang Yang Hilang Atau Rusak
- Jenis ganti rugi : Uang tunai, barang pengganti (sejenis atau senilai), atau perawatan tertentu sesuai kasus kerusakan/kehilangan.
- Batas waktu : Ganti rugi diwajibkan diberikan maksimal 7 hari setelah transaksi atau selesainya penyelesaian perkara

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang diwujudkan melalui :

- Kewajiban pengangkut memberi ganti rugi
- Mekanisme dan batas waktu klaim ganti rugi
- Hak bagi konsumen untuk menuntut melalui lembaga mediasi atau pengadilan

Kemudian Pasal 521 KUHD menyatakan : “Pengangkutan dalam arti bab ini adalah barang siapa yang baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut

perjalanan baik dengan perjanjian lain mengikatnya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian melalui lautan.”

Pertanggung jawaban terhadap barang konsumen kapal dimulai dari saat barang dimuat sampai saat barang dikeluarkan dari kapal. Tanggung jawab didasarkan pada kesalahan dan bahwa beban untuk membuktikan tidak adanya kesalahan terletak pada pihak pengangkut apabila kerusakan dan kehilangan barang tersebut memang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari pihak perusahaan pengangkut. Akan tetapi, anggapan tersebut dapat dikesampingkan jika pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul itu bukanlah kesalahannya. Apabila benar kesalahan berasal dari pihak pengangkut maka berkaitan dengan bentuk tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang dapat diwujudkan melalui pemberian ganti kerugian yang mana telah sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 472 KUHD. Pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga dapat berupa perbaikan terhadap barang-barang yang mengalami kerusakan.²²

Perlindungan hukum utama bagi pihak konsumen kapal yaitu dapat dilakukan secara preventif dan represif. Namun, apabila tidak kunjung ditemukan titik temu penyelesaian sengketa tersebut maka penyelesaian suatu sengketa akibat dari pengangkutan laut tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan (klaim) tuntutan ganti rugi seperti ketentuan yang terdapat dalam Pasal 472 KUHD. Hal

²² Hiro Gempur selaku Staff Asdp Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 19 Februari 2025

ini tentunya haruslah dibuktikan terlebih dahulu apakah kerusakan barang milik konsumen yang terjadi memang benar disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengangkut.²³

Pengusaha pengangkutan bertanggung jawab atas keselamatan barang, kelambatan datangnya barang, kerusakan dan kehilangan barang yang diangkut dengan demikian posisi pengusaha pengangkutan sama dengan pengangkutan yang dimaksud dan Pasal 91 KUHD yang berbunyi : “Pengangkut harus menanggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang angkutan lainnya setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakankerusakan yang diakibatkan karena suatu cacat pada barang itu sendiri karena keadaan yang memaksa atau karena kesalahan atau kelupaan si pengirim”.

Tanggung jawab dalam hukum pengangkutan diatur dalam Pasal 1236 KUHPerdara menyatakan : Pengangkut wajib mengganti biaya, rugi dan bunga yang layak harus diterima bila ia tidak menyerahkan atau tidak merawat sepantasnya untuk menyelamatkan barang-barang angkutan. Pasal 438 ayat 3 KUHD menyatakan : Ia bertanggung jawab atas perbuatan dari mereka, yang dikerjakannya dan untuk segala benda yang dipakainya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut. Dalam hukum pengangkutan dikenal tiga prinsip tanggung jawab yaitu : tanggung jawab karena kesalahan, tanggung jawab karena praduga, dan tanggung jawab mutlak.

²³ Hiro Gempur selaku Staff Asdp Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 19 Februari 2025

1. Tanggung Jawab Karena Kesalahan

Menurut prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan bukan pada pihak pengangkut. Prinsip ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum sebagai aturan umum. Sedangkan aturan khusus ditentukan dalam undang-undang yang mengatur masing-masing jenis pengangkutan.

2. Tanggung Jawab Karena Praduga

Menurut prinsip ini, pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkut yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi. Yang dimaksud dengan “Tidak bersalah” adalah tidak melakukan kelalaian, telah berupaya melakukan tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak mungkin dihindari. Beban pembuktian ada pada pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut. KUHD juga menganut prinsip tanggung jawab karena praduga. Hal ini dapat dibaca dalam Pasal 468 ayat 2 KUHD yang menentukan bahwa barang yang diangkut itu tidak diserahkan sebagian atau seluruhnya, atau rusaknya,

pengangkutan bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa tidak diserahkan sebagian atau seluruh atau rusaknya barang itu karena peristiwa yang tidak dapat dicegah atau tidak dapat dihindari.

3. Tanggung Jawab Mutlak

Menurut prinsip ini, pengangkutan harus bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dalam pengangkutan yang diselenggarakannya tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian unsur kesalahan tak perlu dipersoalkan. Pengangkut tidak mungkin bebas dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Prinsip ini dapat dirumuskan dengan kalimat Pengangkut bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul karena peristiwa apapun dalam menyelenggarakan pengangkutan.

Dalam perundang-undangan mengenai pengangkutan, ternyata prinsip tanggung jawab mutlak diatur. Hal ini tidak diatur mungkin karena alasan bahwa pengangkut yang berusaha di bidang jasa angkutan tidak perlu dibebani dengan resiko yang terlalu berat. Namun tidak berarti bahwa pihak-pihak tidak boleh saja menjanjikan penggunaan prinsip ini untuk kepentingan praktis penyelesaian tanggung jawab, berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Jika prinsip ini digunakan maka di dalam perjanjian pengangkutan harus dinyatakan dengan tegas, misalnya pada dokumen pengangkutan. Dalam pelaksanaan angkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab pengusaha angkutan. Dengan demikian, sudah sepatutnya apabila kepada pengusaha angkutan dibebankan

tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya. Dengan beban tanggung jawab ini pengangkut didorong supaya berhati-hati dalam melaksanakan pengangkutan.²⁴

Tanggung jawab pihak pengangkut tersebut menurut Pasal 41 angka 1 Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran terdiri dari :

1. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 dapat ditimbulkan sebagai akibat pengoperasian kapal, berupa :
 - a) Kematian atau lukanya penumpang yang diangkut
 - b) Musnah, hilang, atau rusaknya barang yang diangkut
 - c) Keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang yang diangkut; atau
 - d) Kerugian pihak ketiga.
2. Jika dapat membuktikan bahwa kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, dan huruf d bukan disebabkan oleh kesalahannya, perusahaan angkutan di perairan dapat dibebaskan sebagian atau seluruh tanggung jawabnya. Sesuai dengan ketentuan Pasal 41 angka 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, maka dalam hal ini pengangkutan menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Liability Based on Fault Principle*). Menurut prinsip bertanggung jawab, pihak pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pihak yang bersangkutan. Namun, jika terdapat unsur tidak selamat ataupun terdapat kerusakan pada

²⁴ Hiro Gempur selaku Staff Asdp Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 19 Februari 2025

barang tersebut, maka pihak pengangkut dapat dituntut untuk bertanggung jawab atas kerusakan itu.

Yang menentukan bahwa pengangkut diwajibkan untuk mengganti segala kerugian yang disebabkan karena diantaranya yaitu :

- a. Barang muatan seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan kepada penerima (barang hilang, musnah, tenggelam, dicuri orang, dll).
- b. Barang muatan itu seluruhnya atau sebagian rusak, sedangkan seandainya pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa tidak diserahkannya atau kerusakannya barang itu karena oleh suatu malapetaka yang selayaknya bahwa tidak dapat dicegah ataupun dihindarkan. Dan adanya sifat, keadaan atau suatu cacat dari pada barang muatan itu sendiri. Terhadap hal-hal diatas ini pihak pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya.

Dengan demikian, pihak pelayaran sebagai pihak pengangkut harus bertanggung jawab terhadap kerusakan barang konsumen yang diangkut, apabila kerusakan barang memang terbukti disebabkan karena kesalahan dari pihak pengangkut. Namun, anggapan tersebut dapat dikesampingkan jika pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian itu bukanlah kesalahannya, maka pihak pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar sebagian atau seluruh dari ganti kerugian tersebut.²⁵

Menurut Pasal 472 KUHD, Didalam tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang tersebut dilaksanakan melalui pemberian ganti rugi. Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim secara tertulis kepada pihak pengangkut

²⁵ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

dengan melampirkan bukti berupa dokumen yang sah. Namun, terkait pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ganti rugi tersebut dapat berupa perbaikan terhadap barang yang rusak. Maka dengan itu, pihak pengangkut dapat dianggap telah melakukan ganti ruginya kepada pihak yang bersangkutan menurut hukum yang berlaku.²⁶

Pertanggung jawaban terhadap barang konsumen kapal dimulai dari saat barang dimuat sampai saat barang dikeluarkan dari kapal. Tanggung jawab didasarkan pada kesalahan dan bahwa beban untuk membuktikan tidak adanya kesalahan terletak pada pihak pengangkut apabila kerusakan dan kehilangan barang tersebut memang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari pihak perusahaan pengangkut. Tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam konteks pengangkutan darat, laut, maupun udara.²⁷

Dasar Hukum dan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut

- Berdasarkan Pasal 468 dan Pasal 472 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), pengangkut wajib mengganti kerugian yang timbul akibat barang yang diangkut hilang, rusak, atau tidak dapat diserahkan kepada penerima, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh

²⁶ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

²⁷ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

keadaan luar biasa yang tidak dapat dicegah (*force majeure*), sifat barang itu sendiri, atau kesalahan pengirim barang.

- Tanggung jawab pengangkut didasarkan pada prinsip kesalahan (*fault-based liability*), di mana beban pembuktian tidak adanya kesalahan berada pada pihak pengangkut.

Pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan pengiriman barang yang diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahan pengangkut selama proses pengangkutan dari saat barang diterima hingga diserahkan kepada penerima.²⁸ Untuk pengangkutan laut, tanggung jawab pengangkut diatur dalam KUHD dan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang mewajibkan perusahaan angkutan laut mengganti kerugian akibat kerusakan barang selama pengangkutan.

Tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang bersifat objektif dengan dasar kesalahan, di mana pengangkut wajib memberikan ganti rugi apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kehilangan tersebut terjadi karena faktor di luar kendalinya atau kesalahan pengirim. Mekanisme penyelesaian klaim ganti rugi dapat ditempuh melalui jalur administratif maupun pengadilan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.²⁹

²⁸ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

²⁹ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

B. FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG PENUMPANG KAPAL

Faktor-faktor penyebab kerusakan dan kehilangan barang penumpang kapal dapat dikategorikan menjadi faktor internal (terkait kapal dan proses pengangkutan) dan faktor eksternal (terkait lingkungan dan kejadian tak terduga). Secara umum, kerusakan bisa disebabkan oleh penanganan barang yang kasar, kerusakan teknis pada kapal (seperti pendingin atau mesin), atau kondisi kapal yang tidak layak. Kehilangan barang bisa terjadi akibat kesalahan penempelan label, kesalahan administrasi, atau bahkan kecurangan dari pihak kapal. Faktor eksternal meliputi cuaca buruk, kondisi laut yang berbahaya (karang, batuan, gunung es), dan bahkan tindakan kriminal.³⁰

UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menjelaskan bahwa operator kapal wajib menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang, termasuk barang bawaannya. Dalam Pasal 224, disebutkan bahwa perusahaan angkutan laut bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang penumpang, kecuali dibuktikan bukan karena kelalaiannya.³¹

Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti rugi dari jasa perusahaan tersebut apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan yang disepakati sehingga menimbulkan kerugian baginya. Adanya laporan dari penumpang baik saat mau naik

³⁰ Hiro Gempur selaku Staff Asdp Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 19 Februari 2025

³¹ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

dan turun ataupun selama dalam pelayaran tentang kehilangan barang berharganya.³² Sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa ada 2 (dua) jalur yang dapat ditempuh dalam upaya penyelesaian sengketa antar pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui jalur litigasi (melalui pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan).

1) Faktor Manusia

a. Kurang ketelitian petugas keamanan dalam melaksanakan tugasnya

Tugas keamanan di atas kapal tidak dapat dilakukan secara perorangan, perlu kerjasama dan koordinasi yang baik serta komunikasi yang harus selalu dijalankan dalam setiap pekerjaan bahkan dalam mengambil keputusan. Pelaksanaan embarkasi dan debarkasi yang belum terlaksana dengan baik sering disebabkan kurangnya ketelitian petugas keamanan dan Selain hal tersebut diatas, kurangnya koordinasi dalam menangani masalah dan hambatan dalam proses ini juga merupakan faktor penentu keberhasilan suatu pekerjaan.

b. Banyaknya barang bawaan yang diletakkan di ruang penumpang

Banyaknya barang bawaan yang lebih (over baggage) juga akan menimbulkan beban yang lebih dalam pengawasan keamanannya. Adanya barang yang berlebihan ini menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi susah karena adanya penumpukan-penumpukan barang yang menutupi jalan di kapal, sedangkan tempat penyimpanan barang penumpang kurang memadai di ruang penumpang ekonomi, penumpukan barang diruang penumpang juga

³²Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

sangat berpengaruh terhadap faktor- faktor keselamatan penumpang dan keamanan barang-barang bawaan penumpang tersebut. Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis berikut ini beberapa faktor yang menjadi penyebab kurangnya kenyamanan dan terjadinya insiden keamanan seperti kejadian yang terjadi menimpa penumpang kehilangan barang berharganya.

2) Faktor Lingkungan Kerja

Adapun faktor lingkungan kerja pada Kapal Ferry Aceh Hebat yaitu pada penerapan prosedur keamanan tidak dilaksanakan dengan baik dan standar pelayanan penumpang belum dilaksanakan secara optimal.³³

a. Sistem keamanan bagi penumpang kurang maksimal

Standar pelayanan penumpang angkutan laut di atas kapal harus memenuhi persyaratan tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan dan ketertiban berupa sarana naik turun penumpang dari dan ke kapal, pos dan petugas keamanan, informasi gangguan keamanan serta peralatan dan pendukung keamanan.

b. Standar pelayanan penumpang belum dilaksanakan secara optimal

Keamanan dapat diartikan terbebas dari bahaya atau terhindar dari bahaya. Kebanyakan penumpang melakukan perjalanan yang lama sehingga terkadang penumpang membawa barang bawaan lebih banyak. Barang bawaan tersebut berupa persiapan baju, makanan atau barang lainnya. Dalam proses pelaksanaan embarkasi dan debarkasi, barang bawaan atau barang berharga yang terlalu

³³ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

banyakakan membuat petugas agak kesulitan untuk mengatur dan mengawasi barang bawaan penumpang tersebut. Hal ini juga dapat berpengaruh pada keberangkatan kapal yang akhirnya membutuhkan waktu lebih lama. Mereka harus bekerja mengawasi seluruh penumpang yang ada dan menempati dek yang telah disediakan kapal untuk penumpang. Banyaknya penumpang dari luasnya daerah yang harus diawasi tidak sebanding dengan banyaknya anggota keamanan dan fasilitas pendukung dalam menjalankan tugasnya.

Kejadian yang sering terjadi penumpang kehilangan barang berharganya adalah pada saat antrian pengambilan makanan dan melakukan aktifitas di kamar mandi. Cenderung terjadi kehilangan ditempat-tempat yang padat di atas kapal. Berdasarkan pengamatan penulis dikarenakan jumlah alat pemantau yang masih kurang sedangkan dengan banyaknya penumpang menimbulkan masalah dalam pengawasan keamanannya saat kapal berlayar. Mereka harus bekerja bergantian untuk mengawasi seluruh penumpang yang ada di atas kapal dan menempati tempat yang telah disediakan untuk penumpang. Banyaknya penumpang dan luasnya daerah yang harus diawasi tidak sebanding dengan banyaknya anggota keamanan dan fasilitas pendukung dalam menjalankan tugasnya.

Biasanya kejadian kehilangan barang saat kapal melakukan pelayaran adalah pada saat penumpang melakukan antrian seperti pengambilan makan, saat mandi di kamar mandi dan toilet. Jika melihat terbatasnya akomodasi kapal maka kemungkinan yang masih bisa diupayakan dalam penanganan masalah keamanan ini.

Banyaknya barang bawaan penumpang seperti tas, apapun barang bawaan lainnya, untuk selalu menjaga keamanan maka disetiap penumpang yang akan

menaiki kapal, barang bawaan penumpang tersebut harus selalu diperiksa untuk memberikan rasa aman terhadap penumpang lainnya, agar pelaksanaan pemeriksaan barang bawaan penumpang tersebut berjalan lancar dan cepat, maka pemeriksaan tersebut memerlukan alat-alat pendukung keselamatan seperti metal detector, lampu-lampu penerangan dan alat pendukung keselamatan lainnya.

Tempat penyimpanan barang yang ada di kelas ekonomi kurang memadai sehingga perlu mengatur tempat untuk meletakkan barang bawaannya agar barang-barang bawaan penumpang tertata rapi sehingga mudah diawasi oleh petugas keamanan di kapal. Dengan pengaturan tempat penyimpanan barang ini, diharapkan dapat mengeliminasi kejadian kehilangan barang bawaan penumpang pada khususnya, dan dapat menambah kenyamanan penumpang selama perjalanan karena ruangan penumpang tidak penuh dengan barang-barang bawaannya.

Adapun hal yang dapat diketahui dalam terjadinya kerusakan dan kehilangan barang penumpang dikarenakan sebagai berikut :

1. Kurangnya ketelitian petugas keamanan dalam melaksanakan tugasnya sehingga penjagaan terhadap barang bawaan penumpang kurang maksimal.
2. Jumlah alat pemantau keamanan di dalam kapal kurang memadai sehingga sistem keamanan di atas kapal masih rendah.
3. Sistem keamanan bagi penumpang kurang maksimal dan standar sehingga tindak pencurian belum bisa diawasi secara maksimal.
4. Pelayanan penumpang belum dilaksanakan secara optimal sehingga masih sering adanya pengaduan dari penumpang.

5. Banyaknya barang bawaan yang diletakan di ruang penumpang sehingga menyebabkan kurangnya kenyamanan dan menyulitkan pengawasan keamanan dari petugas.

Kerusakan dan kehilangan barang penumpang disebabkan oleh kombinasi faktor internal seperti kelalaian petugas, kesalahan pengemasan, human error, dan kesalahan administrasi, serta faktor eksternal seperti cuaca buruk, kecelakaan, kejahatan, dan kondisi jalan yang buruk. Penanganan yang tepat dan prosedur yang ketat sangat diperlukan untuk meminimalkan risiko tersebut.³⁴

C. UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PENUMPANG KAPAL TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN BARANG PENUMPANG

Penyelesaian sengketa tuntutan ganti kerugian antara pihak pengangkut dan pihak konsumen dapat dilaksanakan di tempat pelabuhan pembongkaran barang. Selain itu, bagi konsumen yang ingin meminta ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barangnya terhadap pihak pengangkut haruslah untuk menyerahkan Pading. Selanjutnya, pihak penerima barang berhak mendapat surat keterangan dari pihak pengangkut yang disebut *Notice of Claim*. Dalam hal ini pihak konsumen berhak mengajukan surat tuntutan atas ganti rugi (klaim) terhadap pihak pengangkut yang terdiri dari keterangan pengiriman barang, dan penjelasan mengenai kekurangan barang yang bersangkutan jika pemeriksaan telah dilakukan maka selanjutnya dapat diajukan kepada pihak pengangkut. Setelah pihak pengirim mengajukan surat

³⁴ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

tuntutan rugi kepada pihak pengangkut, maka pengangkut akan memeriksa atas kerusakan barang serta meneliti surat tuntutan tersebut apakah tuntutan tersebut telah kadaluwarsa atau belum.

Menurut Pasal 472 KUHD, Didalam tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang tersebut dilaksanakan melalui pemberian ganti rugi. Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim secara tertulis kepada pihak pengangkut dengan melampirkan bukti berupa dokumen yang sah. Namun, terkait pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ganti rugi tersebut dapat berupa perbaikan terhadap barang yang rusak. Maka dengan itu, pihak pengangkut dapat dianggap telah melakukan ganti ruginya kepada pihak yang bersangkutan menurut hukum yang berlaku.

Seperti yang pernah terjadi pada beberapa penumpang yang telah mengalami kerusakan dan kehilangan barang akan tetapi dari pihak kapal tidak bertanggung jawab atau tidak ganti rugi, sedangkan dalam tiket tertera dimana dari pihak perusahaan akan bertanggung jawab terkait kehilangan dan kerusakan barang tetapi tidak sesuai dengan dilapangan. Banyak sekali penumpang yang mengeluh akibat kehilangan dan kerusakan pada barang tersebut. Bukan hanya barang saja yang kehilangan tetapi seperti kendaraan roda dua milik penumpang juga pernah mengalami kerusakan tetapi pihak perusahaan tidak bertanggung jawab. Menurut hasil dari penelitian saya adalah, ada beberapa upaya untuk penyelesaian sengketa konsumen yang mana ada cara penyelesaian melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen terhadap kehilangan dan kerusakan barang penumpang kapal merupakan bagian dari perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, khususnya dalam sektor transportasi laut. Dalam konteks ini, penumpang kapal sebagai konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab dari perusahaan pelayaran (pengangkut). Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai aspek hukum, prosedur penyelesaian sengketa, dan jalur penyelesaian yang dapat ditempuh :

1. Dasar Hukum

a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf a).

Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 19).

Konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar atau melalui pengadilan (Pasal 45–47).

b. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Pengangkut bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan penumpang serta barang bawaannya (Pasal 192).

Terdapat ketentuan mengenai ganti rugi apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang (Pasal 194–196).

c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Pasal 1365: Tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Pasal 1239: Jika tidak memenuhi kewajiban (wanprestasi), maka pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi.

2. Bentuk-Bentuk Sengketa Konsumen

Bentuk-bentuk sengketa konsumen mencakup berbagai jenis perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha terkait barang atau jasa yang digunakan. Bentuk-bentuk sengketa konsumen sangat beragam, mulai dari sengketa produk dan jasa, garansi, pelayanan publik, perbankan, properti, kontrak, layanan kesehatan, pariwisata, hingga telekomunikasi. Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti mediasi di BPSK atau jalur litigasi melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁵

Sengketa konsumen yang sering terjadi dalam konteks ini antara lain:

- Kehilangan barang bawaan saat dalam perjalanan laut.
- Kerusakan barang, baik karena kelalaian kru kapal atau kondisi penyimpanan yang tidak layak.
- Pengalihan tanggung jawab oleh pengangkut tanpa penjelasan yang memadai.

3. Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian

a. Langkah Non-Litigasi (di luar pengadilan)

1. Pengaduan ke Pengangkut (Perusahaan Pelayaran)

Dilakukan segera setelah kejadian.

³⁵ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 21 Februari 2025

Disertai bukti: tiket, manifest barang, foto kerusakan, surat keterangan dari kapal.

2. Mediasi Internal

Pengangkut biasanya menawarkan penyelesaian seperti kompensasi atau penggantian barang.

Jika tidak memuaskan, konsumen dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

3. Laporan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

BPKN memberi saran kepada konsumen dan dapat memfasilitasi mediasi.

4. Penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Mekanisme cepat, murah, dan sederhana.

BPSK berwenang untuk mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

b. Langkah Litigasi (melalui pengadilan)

Jika penyelesaian non-litigasi gagal, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

Gugatan bisa berupa permintaan ganti rugi materiil dan/atau immateriil.

Disarankan menggunakan jasa advokat untuk pengurusan hukum.

4. Tanggung Jawab Pengangkut

Tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban hukum dan moral yang harus dipenuhi oleh perusahaan atau pihak yang menyediakan jasa pengangkutan terhadap penumpang dan barang yang diangkutnya. Pengangkut adalah pihak yang menyelenggarakan jasa pengangkutan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Tanggung jawab pengangkut berarti pengangkut wajib menanggung

segala kerugian yang diderita oleh penumpang atau barang yang diangkutnya akibat kelalaian, kesalahan, atau kejadian yang terjadi selama proses pengangkutan.³⁶

Menurut UU Pelayaran dan perjanjian pengangkutan :

- Pengangkut wajib menjaga barang penumpang selama perjalanan.
- Bila terjadi kehilangan/kerusakan karena kelalaian atau kesalahan, pengangkut harus memberikan ganti rugi.
- Dalam beberapa kasus, nilai ganti rugi dibatasi, kecuali jika terbukti ada kesengajaan atau kelalaian berat.

Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut

- Praduga Kesalahan

Pengangkut dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi kecuali dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya atau karena keadaan di luar kendalinya.

- Kewajiban Menyelenggarakan Pengangkutan dengan Selamat

Pengangkut wajib melaksanakan pengangkutan barang dan penumpang dengan aman dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.³⁷

³⁶ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

³⁷ Arif Afandi selaku Bidang Lalu Lintas Dishub Kota Banda Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 20 Februari 2025

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan terhadap Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Kapal Ferry Aceh Hebat Terhadap Kerusakan & Kehilangan Barang (Suatu Penelitian di Pelabuhan Ulee-Lhee Banda Aceh), adalah sebagai berikut :

1. Pengusaha pengangkutan memiliki tanggung jawab hukum yang kuat atas keselamatan barang yang diangkut, termasuk kerusakan, kehilangan, dan sejak barang diterima hingga diserahkan kepada penerima. Tanggung jawab ini diatur dalam berbagai ketentuan hukum, seperti Pasal 91 KUHD yang menegaskan bahwa pengangkut harus menanggung kerusakan kecuali jika disebabkan oleh cacat bawaan barang, keadaan memaksa, atau kesalahan pengirim. Selain itu, Pasal 1236 KUHPerdara mengatur kewajiban pengangkut untuk mengganti kerugian jika gagal menyerahkan atau merawat barang dengan baik. Pasal 438 ayat 3 KUHD menegaskan tanggung jawab pengangkut atas tindakan orang yang dipekerjakannya dan barang yang digunakan dalam pengangkutan. Namun tidak semua pelaku usaha sebagai pengangkut membayar ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang penumpang kapal.
2. Kerusakan dan kehilangan barang penumpang kapal disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kondisi kapal yang kurang layak, kerusakan teknis, serta kelalaian dalam penanganan dan administrasi oleh pengangkut maupun pengirim, seperti pengemasan yang

tidak tepat dan kesalahan penempatan barang. Sedangkan faktor eksternal mencakup kondisi lingkungan seperti cuaca buruk, bahaya laut, dan tindakan kriminal. Kelalaian pengirim dan pengangkut merupakan penyebab utama kerusakan barang selama proses pengangkutan. Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, operator kapal bertanggung jawab menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang beserta barang bawaannya, termasuk mengganti kerugian atas kerusakan atau kehilangan barang kecuali dapat membuktikan bukan karena kelalaiannya. Konsumen berhak menuntut ganti rugi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian dan menyebabkan kerugian. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan), sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

3. Upaya penyelesaian sengketa terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang kapal merupakan bagian penting dari perlindungan hukum konsumen di sektor transportasi laut. Penumpang sebagai konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab dari perusahaan pelayaran, sehingga penyelesaian sengketa menjadi wujud perlindungan atas hak-hak konsumen tersebut. Upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa atas pelanggaran hak-hak konsumen pada umumnya ditempuh secara musyawarah dan tidak dilakukan penyelesaiannya melalui pengadilan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan dari penelitian diatas maka penulis mearasa perlu menyarankan beberapa hal diantaranya :

1. Disarankan kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada penumpang mengenai hak dan kewajiban mereka serta prosedur klaim ganti rugi agar konsumen dapat melindungi haknya secara optimal.
2. Disarankan kepada perusahaan angkutan laut wajib mematuhi ketentuan KUHD dan UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, serta memastikan seluruh awak kapal dan staf memahami tanggung jawab hukum mereka terkait keselamatan barang. Pengangkut dan konsumen hendaknya memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, dengan bukti yang kuat untuk mempercepat penyelesaian klaim ganti rugi.
3. Disarankan kepada Dinas Perhubungan agar ditingkatkan lagi pengawasan atau akses keamanan dalam kapal agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan bagi para penumpang kapal.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abintoro Prakoso, *Pengantar Ilmu Hukum*, LaksBang PRESSindo, Surabaya, 2017.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2005.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta:penerbit kencana, 2019.
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1979.
- Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2014.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2003.
- Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, *win-win Solution Sengketa Konsumen*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2014.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, Malang 2011.
- Mochtar Kusumaatmadja dan Sidarta, *Pengantar Ilmu Hukum : Suatu Pengenalan Pertama Ruang Lingkup Berlakunya Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 2013.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Pres, Semarang, 2019.

Prodjodikoro Wirjono R, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*. Vorkink-Van Hoeve, Bandung, 1979.

Putra Halomoan HSB, *Pertanggung Jawaban Hukum Pengangkutan terhadap Penumpang dan Barang*, Padang Sidempuan, 2017.

R. Wiryono Prodjodikoro, *Hukum Laut Bagi Indonesia*, Sumur,Bandung,1981.

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Bandung, 2000.

Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, Prenada Media Group, 2019.

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Bandung, 2003.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Kencana,2013.

B. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. JURNAL

Farra Dinda Naffila, “*Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Barang Bawaan Penumpang Dalam Angkutan Laut Terkait Dengan Klausula Baku*” Jurnal Penelitian Ilmu Hukum, Palembang:Universitas Sriwijaya

D. WEBSITE

<http://repository.unimar-amni.ac.id/>

<https://www.surialaw.com>