

**ASPEK HUKUM PELAYANAN USAHA JASA KURIR ONLINE
TERHADAP KONSUMEN (STUDI CV BECAT KARYA
BERSAMA)**

JURNAL COMMERLAW



OLEH:

AYU MARCELA ASTRIANI PUTRI

(D1A019087)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2022**

**ASPEK HUKUM PELAYANAN USAHA JASA KURIR ONLINE
TERHADAP KONSUMEN (STUDI CV BECAT KARYA
BERSAMA)**

JURNAL COMMERLAW



OLEH:

AYU MARCELA ASTRIANI PUTRI

(D1A019087)

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**ASPEK HUKUM PELAYANAN USAHA JASA KURIR ONLINE
TERHADAP KONSUMEN (STUDI CV BECAT KARYA
BERSAMA)**

JURNAL COMMERLAW



OLEH:

AYU MARCELA ASTRIANI PUTRI

(D1A019087)

Pembimbing Pertama,

Dr. Lalu Wira Pria Suhartana,SH.,MH.
NIP. 1973062420021210001

A handwritten signature in blue ink, written over the printed name and NIP of the first supervisor. The signature is cursive and appears to read 'Lalu Wira Pria Suhartana'.

ASPEK HUKUM PELAYANAN USAHA JASA KURIR ONLINE TERHADAP KONSUMEN (STUDI CV BECAT KARYA BERSAMA)

**Ayu Marcela Astriani Putri^a, Lalu Wira Pria Suhartana^b, I Gusti Agung
Wisudawan^c**

^a Fakultas Hukum, Universitas Mataram
Email: ayumarcela23@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas Mataram
Email: agung.wisudawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum dan bentuk tanggung jawab didalam pelayanan usaha jasa kurir online. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pola hubungan hukum dan tanggung jawab antar pihak dan juga sebagai mengembangkan ilmu pengetahuan maupun dapat memberikan informasi mengenai pelayanan jasa kurir online. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian normatif empiris dengan teknik pengumpulan bahan hukum studi dokumen. Hasil penelitian di dalam pelayanan jasa kurir online masih terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen yang dikarenakan kurang teliti dan berhati-hati kurir dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu pelaku usaha maupun kurir harus dapat bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Kata kunci : perlindungan konsumen, kurir, tanggung jawab, Hubungan hukum

ABSTRACT

This study aims to determine the legal relationship and the form of responsibility in the online courier service business. The purpose of this research is to find out the pattern of legal relations and responsibilities between parties and to develop knowledge and to be able to provide information about online courier services. The research method used in this study is a type of empirical normative research with the technique of collecting legal materials from the study of documents. The results of the research find out that there are still losses experienced by consumers due to couriers being less thorough and careful in performing their duties.

Therefore, business actors and couriers must be responsible for losses suffered by consumers

Keywords: consumer protection, courier, responsibility, legal relationship

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek salah satunya yaitu aspek hukum, dimana hukum mempunyai peran dan fungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat dan melindungi kepentingan konsumen. Kurir online merupakan sebuah layanan yang bergerak di bidang jasa dalam pengiriman barang yang di lakukan secara langsung, yang lebih di spesifikasikan kurir online pengangkutan barang, diciptakan karena perkembangan teknologi yang semakin maju kedepannya baik teknologi informasi maupun komunikasi. Oleh karena itu banyak pengusaha membuka peluang usaha jasa kurir online di Kota Mataram yang berkedudukan di Kabupaten Lombok Barat terutama pada jasa kurir online CV Becat Karya Bersama. Khususnya di Kota Mataram terdapat usaha jasa kurir online yang menawarkan kepada konsumen jasa kurir sebagai pengiriman barang. Masyarakat sebagai konsumen dari jasa kurir keberadaannya dilindungi oleh hukum yaitu hukum perlindungan konsumen yang menyebutkan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu pola hubungan hukum antara CV Becat Karya Bersama dengan kurir (*driver*) online dan konsumen dan bentuk tanggung jawab hukum antara CV Becat Karya Bersama dengan kurir (*driver*) online dan konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen saat melakukan pelayanan jasa kurir. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pola hubungan hukum antara CV Becat Karya Bersama dengan driver dan konsumen dan mengetahui bentuk tanggung jawab hukum antara CV Becat Karya Bersama dengan kurir (*driver*)

online dan konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen saat melakukan pelayanan jasa kurir

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran serta pemahaman bagi ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya hukum bisnis. Manfaat Praktis untuk dapat menjadi masukan untuk menambah ilmu bagi semua pihak yang berkaitan dengan perlindungan Konsumen, dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran terhadap hak dan kewajiban dalam hukum perlindungan konsumen terutama dalam bidang pelayanan jasa. Manfaat Bagi Pembaca dan Secara Akademik yaitu dapat memberikan informasi kepada masyarakat luar mengenai pelayanan jasa kurir sehingga dapat menjadi pembelajaran dan pedoman bagi pelaku usaha dalam melakukan pelayanan dan Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat S-1 Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Mataram.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris. Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara factual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di dalam masyarakat.¹ Menggunakan metode pendekatan yaitu Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), Pendekatan Sosiologis (*Sociological approach*). Jenis dan Sumber Bahan Hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan tersier. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan

¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, 2020, hlm.115.

studi dokumen mengkaji literatur, jurnal penelitian, sumber kepustakaan baik dari buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan wawancara dengan melakukan komunikasi secara langsung guna memperoleh informasi dari objek yang diteliti. Analisis Bahan Hukum didalam penelitian tersebut menggunakan analisis deskriptif kualitatif bahan hukum yang penulis dapati dan kumpulkan kemudian penulis memberikan argumentasi terhadap fakta dan peristiwa hukum dari yang diteliti.

C. PEMBAHASAN

1. POLA HUBUNGAN HUKUM ANTARA CV BECAT KARYA BERSAMA DENGAN KURIR (*DRIVER*) ONLINE DAN KONSUMEN

a. Hubungan Hukum Antara CV. Becat Karya Bersama dengan kurir (*driver*) online

Hubungan hukum tersebut merupakan hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum sehingga apabila terjadi pertentangan didalam hubungan hukum terdapat akibat-akibat dan prosedur penyelesaian sesuai hukum yang berlaku.² Berdasarkan hubungan hukum CV Becat Bersama dengan kurir sebagai suatu hubungan kemitraan bisa dikatakan demikian berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan yang kemudian memiliki konsep kerjasama dalam pelaksanaannya sehingga untuk memperkuat kedudukan hukum dilakukan melalui penyusunan perjanjian kemitraan berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian lisan yang dilakukan merupakan sebuah perjanjian yang telah disetujui oleh para pihak secara lisan. Akan tetapi perjanjian secara lisan juga dianggap sah dan memiliki kekuatan hukum mengikat antar para pihak yang

² <http://statushukum.com/hubungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2022 Pada pukul 8.50 WITA

melakukan perjanjian selama telah memenuhi syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdara. Namun berkaitan dengan pembuktian perjanjian secara lisan didalam Pasal 1866 KUHPerdara terdapat 5 alat bukti diantaranya:

1. bukti/ surat
2. saksi
3. persangkaan
4. pengakuan
5. sumpah

Perjanjian kerjasama kemitraan antara CV Becat Karya Bersama dengan pihak kurir dapat diketahui hak dan kewajiban antara mitra kurir dengan CV Becat sebagai berikut:

1. Kewajiban CV Becat Karya Bersama
 - a. CV Becat Karya Bersama berkewajiban untuk meminjamkan 1 buah jaket dan box yang berlogo CV Becat Karya bersama
 - b. CV Becat Karya Bersama wajib memberikan alat tulis seperti tempelan/stiker yang digunakan kurir memberi tanda pesanan-pesanan
2. Hak CV Becat Karya Bersama
 - a. CV Becat Karya Bersama berhak 15% dalam pembagian keuntungan pada setiap pembayaran yang dilakukan oleh konsumen dalam penggunaan jasa kurir kepada kurir/mitra.

Hubungan kemitraan memberikan kebebasan dalam hal pemberian upah berdasarkan asas kebebasan berkontrak, yang berarti menyepakati besaran upah baik bagi hasil, persentase penjualan barang

dan atau jasa dan sebagainya. Terutama pada kemitraan antara CV Becat Karya Bersama dengan mitranya menyepakati bahwa setiap biaya yang dikenakan kepada konsumen dalam pengantaran dikenakan persentase bagi hasil 15%. Seperti contoh kurir (*driver*) mendapatkan uangnya dari apa yang didapatkan pada hari itu setelah melakukan pembayaran setoran yang telah diperjanjikan.

b. Hubungan Hukum Antara Kurir (*driver*) Online Dengan Konsumen

Subjek hukum yang terdapat didalam Hubungan hukum antara kurir (*driver*) online dengan konsumen memiliki 2 subjek hukum yaitu subjek hukum pertama adalah konsumen selaku pengguna jasa kurir online dan yang kedua yaitu mitra atau kurir dari pihak CV Becat Karya Bersama Hubungan hukum antara kurir atau driver online dengan konsumen adalah konsumen sebagai pemesan makanan melalui CV Becat Karya Bersama dan kurir atau driver online sebagai pihak yang mengantarkan makanan yang telah dipesan oleh konsumen. Hubungan hukum tersebut ditandai dengan adanya perjanjian secara lisan antara konsumen dengan pihak kurir online (*driver*). Hubungan didalam Hubungan hukum antara kurir (*driver*) online dengan konsumen yaitu sama dengan perjanjian pemberi kuasa yang diatur didalam Pasal 1792 s.d Pasal 1818 KUHPerdara. Dengan demikian, baik CV Becat Karya Bersama sebagai penyedia jasa kurir dan *driver* wajib melaksanakan hak untuk konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. BENTUK TANGGUNG JAWAB HUKUM ANTARA CV BECAT KARYA BERSAMA DENGAN KURIR (*DRIVER*) ONLINE DAN KONSUMEN APABILA TERJADI KERUGIAN DALAM PELAYANAN

a. Tanggung Jawab Hukum Dalam Konsep Hukum Pengangkutan

Darat

Tanggung jawab pada hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-

baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). Dalam hukum pengangkutan terdapat tiga prinsip tanggung jawab yaitu ³

1. Tanggung jawab karena kesalahan (*liability based on fault*) Pada prinsip ini, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dan penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya. Pihak yang menderita kerugian wajib membuktikan kesalahan pengangkut. Beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan bukan pada pihak pengangkut.
2. Tanggung jawab karena praduga bersalah (*Presumption of Liability*) pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari pengangkut yang diselenggarakan. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab membayar ganti rugi.
3. Tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability*) pengangkut 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.

Masalah tanggung jawab dalam pengangkutan terfokus kepada masalah tanggung jawab pengangkut. Pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor diatur di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. Selain itu pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor juga diatur di dalam Buku 1 Bab V Bagian 2

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Cet. kelima, 2013, hlm. 65

dan 3 Pasal 60 s/d 98 KUHD, yang dimana pada ketentuan Pasal tersebut yang bersifat *lex generalis*, artinya berlaku umum untuk semua jenis pengangkutan darat dengan kendaraan bermotor

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pada Pasal 91-93 menjelaskan tanggung jawab para pengangkut yaitu:

1. Bertanggung jawab atas semua kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan, pengangkut harus mengganti kerugian yang diderita oleh para pihak yang dirugikan. Namun pengangkut dapat mengelak dari sanksi tersebut dengan membuktikan bahwa ketidaksempurnaan prestasi tersebut disebabkan oleh :

- 1) Cacat yang melekat pada barang itu sendiri.
- 2) Kesalahan dan atau kelalaian sendiri pada pengirim/ekspediter.
- 3) Keadaan memaksa (*overmacht*).

2. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kelambatan pengangkutan, bila hal itu disebabkan oleh keadaan yang memaksa.

Wanprestasi dapat berupa 4 macam:⁴

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan
2. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan

⁴ Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata. PT. Inter Masa, Jakarta, 2001. Hlm.45

3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Akibat Hukum karena wanprestasi memiliki sanksi hukum sebagai berikut:⁵

1. Membayar ganti rugi
2. Pembatalan perjanjian
3. Peralihan resiko
4. Membayar biaya perkara, jika sampai diperkarakan di depan pengadilan pengadilan

b. Tanggung Jawab Hukum Antara CV Becat Karya Bersama Dengan Kurir (*Driver*) Online

Tanggung jawab hukum muncul apabila salah satu pihak melakukan kesalahan dan mengajukan tuntutan ke jalur hukum, apabila diselesaikan dengan cara perdamaian maka penyelesaian dengan pemberian ganti rugi dilakukan sesuai dengan kesepakatan para pihak. Hubungan kemitraan berarti setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab masing-masing terhadap kegiatan usaha yang dijalankan. Melihat status CV Becat yang sebagai penyedia jasa kurir maka tidak dapat dimintai tanggung jawab terkait pelaksanaan pengangkutan yang terjadi dilapangan pada para kurir. CV Becat hanyalah menghubungkan penyediaan jasa kurir online dengan konsumen yang membutuhkan seperti pembeli dan penjual. Akan tetapi jika membahas persoalan

⁵ ibid

tanggung jawab CV Becat akan ada wujud kemanusiaan atau bentuk tanggung jawabnya dengan memberikan bantuan keuangan jika kurir mengalami kecelakaan, meninggal, mengalami kesulitan pada saat melakukan pelayanan seperti biaya ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan. Adapun hal-hal yang diperjanjikan bersama CV Becat Bersama dengan pihak kurir (*driver*) didalam proses pada saat akan melaksanakan pengangkutan barang.⁶

1. Pihak kurir mempunyai kewajiban melakukan pengangkutan barang atau pemesanan barang sampai lokasi tujuan konsumen
2. Pihak kurir wajib bertanggung jawab melakukan sebuah pekerjaan yang diberikan oleh konsumen dan tidak diperbolehkan memindah tangankan pekerjaan kepihak lain tanpa sepengetahuan dari pihak pertama yaitu CV Becat Karya Bersama.
3. Pihak kurir wajib dan bertanggung jawab atas keselamatan kerja dan mematuhi aturan lalu lintas yang berlaku sesuai ketentuan Undang-Undang.
4. Pihak kurir wajib bertanggung jawab atas kecelakaan kerja yang menimpa seperti kecelakaan terhadap pihak lain yang terjadi pada saat melakukan pengangkutan barang.

Terkait dengan product liability dan professional liability terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan :

- a) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak I Putu Tedi, Pemilik Cv Becat Karya Bersama, 9 November 2022, di Btn Royal Gunung Sari.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Adapun hak pelaku usaha yang menjadi acuan didalam menjalankan usaha dan harus sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

- b) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

c. Tanggung Jawab Hukum Antara Kurir Dengan Konsumen dalam pelayanan jasa

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya. *Business English Dictionary* menyebutkan *consumer* adalah *person or company which buys and uses goods and service*.⁷

Pihak pengangkut yang melakukan perbuatan melawan hukum mempunyai kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang timbul akibat dari perbuatan tersebut, sedangkan pihak yang dirugikan berhak

⁷ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, cet. 1, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2013, hlm. 15.

untuk menggugat ganti kerugian dari pihak yang melakukan perbuatan tersebut. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUH Perdata yang berbunyi bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Adapun hak dan kewajiban antara kurir dengan konsumen dalam melakukan pengiriman dan/atau pengangkutan barang yang telah dibuat melalui perjanjian

- a. Hak kurir sebagai pengirim dan/atau pengangkut:
 1. Menerima biaya ongkos barang atau kiriman
 2. Menolak barang yang tidak sesuai dengan kapasitas kurir untuk membawanya
- b. Kewajiban sebagai kurir dalam pengiriman dan/atau pengangkutan:
 1. Mengantarkan barang kiriman sampai ke alamat tujuan yang dituju
 2. Mengusahakan agar barang-barang yang diangkut tetap dalam keadaan lengkap tidak rusak untuk diserahkan pada pihak yang dialamati.
- a. Hak pihak pengirim:
 1. Diantarkannya atau dikirimnya barang sampai ke alamat tujuan yang dituju dengan selamat tanpa berkurang isinya
 2. Mengajukan komplain apabila barang setelah diterima ada kerusakan dan kekurangan.
- b. Kewajiban pihak pengirim:
 1. Membayar biaya ongkos kiriman barang
 2. Barang yang dikirim bukan barang yang membahayakan kurir pada saat membawanya
 3. Memberitahukan dengan jelas isi dan harga barang kiriman

Besaran atas ganti kerugian yang dialami konsumen berbeda-beda tergantung kondisi rusaknya, dan balik lagi kesepakatan antara konsumen dengan kurir dalam hal ganti rugi. Pihak CV Becat maupun kurir harus membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kelalaian atau kesalahan melainkan karena *overmacht*. Hal tersebut juga dijelaskan di dalam Pasal 1244, Pasal 1245 KUHHPerdata dan Pasal 234 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Mengenai tanggung jawab hukum didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hal tersebut dilakukan mengingat konsumen sebagai pengirim dalam penggunaan jasa sangatlah dilindungi oleh hukum terutama pada Undang-Undang Perlindungan Konsemen yang menjelaskan hak maupun kewajiban sebagai konsumen dan juga perlindungan konsumen pada saat melakukan kegiatan kepada para pelaku usaha.

Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-hak Konsumen adalah

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Konsumen 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 hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸

D. KESIMPULAN

Pola Hubungan hukum antara CV Becat Karya Bersama dengan kurir (*driver*) online dan konsumen yaitu pola Hubungan yang terjadi pada CV Becat Karya Bersama dengan kurir merupakan Hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan dilakukan penyusunan perjanjian kemitraan berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata. Hubungan kemitraan memberikan kebebasan dalam hal pemberian upah berdasarkan asas kebebasan berkontrak, yang berarti menyepakati besaran upah baik bagi hasil, persentase penjualan barang dan atau jasa dan sebagainya. Bentuk tanggung jawab hukum antara

⁸ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, LN No.42 Tahun 1999, TLN No.3821, Pasal. 4 dan 5.

CV Becat Karya Bersama dengan kurir online dan konsumen apabila terjadi kerugian dalam pelayanan yaitu dari tanggung jawab telah di atur di dalam hukum pengangkutan darat pada Undang-Undang Nomer 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Tentang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, tanggung jawab sendiri mempunyai hak dan kewajiban dimasing-masing pihak yang berperan. Pada tanggung jawab CV Becat Karya Bersama dengan kurir mempunyai hal-hal yang mereka perjanjikan pada saat akan melakukan pelayanan dan hak maupun kewajiban sebagai pelaku usaha. Pada tanggung anantara kurir dengan konsumen, kurir sangatlah berperan aktif dalam hal tanggung jawab saat melakukan pengiriman maupun pengangkutan barang dikarenakan pihak CV Becat tidak bertanggung jawab kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesalahan pada kurir dalam melakukan pengiriman atau pengantaran barang kepada konsumen. Tanggung jawab tersebut dapat berupa ganti kerugian yang dialami konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

- A. Z. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya* . GH Pulishing.
- Abdulkadir Muhammad. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti.
- Muhaimin, D. (2020). *Metode Penelitian Hukum* . Mataram: Mataram University Press.
- Subekti. (2001). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Inter Masa.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

B. Undang-Undang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN No.22 Tahun 1999, TLN No. 3821.

Indonesia, *Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah*, LN No.93 Tahun 2008, TLN No. 4866.

Indonesia, *Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan*, LN No 96 Tahun 2009, TLN NO. 5025.

C. Internet

Status Hukum, Hubungan Hukum, di akses pada
<http://statushukum.com/hubungan-hukum.html>, Diakses pada tanggal 16 Oktober 2022 Pada pukul 8.50 WITA.