

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat Barang Pada Perusahaan Bongkar Muat Barang Di Kota Jambi

Amanysiwikta Erlangga, Achmad Busro, Irawati  
Program Studi Magister Kenotariatan,  
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
Email: amanysiwii@gmail.com

### *Abstract*

*Discusses consumer protection in the implementation of loading and unloading activities carried out by loading and unloading companies (PBM), which are engaged in loading and unloading goods from ships (unloading), in which there are consumers (service users). and producers (business actors). The existence of consumer protection plays an important role, this is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which aims to create protection for consumers with legal certainty. The method used in this research is juridical normative, by examining library materials or secondary data obtained. The results show that the loading and unloading company (PBM) has responsibility for what happens to consumer goods, including the losses suffered by consumers. This loss can be caused by several factors, including negligence of the loading and unloading workers (TKBM), weather / natural conditions, and negligence on the part of land transportation. Responsibility for goods during loading and unloading basically includes protection that is administrative in nature and protection that is physical in nature. Conflicts or disputes between business actors and consumers in the implementation of loading and unloading are generally based on things that both parties do not want, even the consumers did not expect beforehand.*

**Keywords:** *legal protection; consumer; responsible*

### **Abstrak**

Membahas tentang perlindungan konsumen dalam pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang yang dilakukan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM), yang bergerak di bidang jasa pemuatan barang ke kapal (*loading*) dan pembongkaran barang dari kapal (*un loading*), dalam pelaksanaannya ada konsumen (pengguna jasa) dan produsen (pelaku usaha). Keberadaan perlindungan terhadap konsumen sangat berperan penting, ini diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bertujuan untuk menciptakan perlindungan terhadap para konsumen dengan adanya kepastian hukum. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normative, dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan bongkar muat (PBM) memiliki tanggung jawab atas apa yang terjadi terhadap barang konsumen, termasuk kerugian yang dialami oleh konsumen. Kerugian ini bisa disebabkan beberapa faktor antara lain karena kelalaian Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), keadaan cuaca/alam, dan kelalaian dari pihak pengangkutan darat. Tanggung jawab terhadap barang dalam pelaksanaan bongkar muat pada dasarnya meliputi perlindungan yang bersifat administratif dan perlindungan yang sifatnya fisik. Konflik atau sengketa antara pelaku usaha dan konsumen pada pelaksanaan bongkar muat pada umumnya didasarkan pada hal-hal yang tidak dikehendaki kedua belah pihak bahkan tidak diduga oleh para konsumen sebelumnya.

**Kata kunci:** *perlindungan hukum; konsumen; tanggung jawab*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dalam perkembangan kebutuhan manusia, timbul adanya hubungan antara pemberi dan penerima kebutuhan. Hubungan ini dapat dilihat dari adanya sikap saling melengkapi antara produsen dan konsumen. Dalam istilah yuridis produsen disebut pelaku usaha, memproduksi barang dan jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Sedangkan konsumen adalah pihak yang membeli atau menggunakan jasa dari para pelaku usaha serta mengeluarkan sejumlah uang untuk menikmatinya. Selain barang, jasa merupakan suatu produk yang dihasilkan oleh produsen, Meskipun tidak terlihat secara fisik namun memungkinkan terselenggaranya urusan atau kepentingan seseorang konsumennya memerlukannya, misalkan mengenai jasa bongkar buat barang yang dibahas dalam penulisan ini (Rahmawati & Lubis, 2014).

Dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, terdapat beberapa kegiatan usaha jasa di pelabuhan sebagai penunjang kegiatan angkutan laut salah satunya yaitu kegiatan bongkar muat barang. Perusahaan dengan jasa di bidang bongkar muat biasa disebut PBM. Kegiatan bongkar muat diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan. Perusahaan Bongkar Muat adalah: “perusahaan yang berbadan hukum yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan atau ke kapal meliputi kegiatan pembongkaran barang dari palka kapal ke atas Dermaga di lambung kapal atau sebaliknya (*stevedoring*), kegiatan pemindahan barang dari Dermaga di Lampung kapal ke Gudang atau lapangan penumpukan atau sebaliknya (*cargodoring*) dan kegiatan pengambilan barang dari gudang atau lapangan dibawa ke atas truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*) (Hasan, 2011).”

Setiap kegiatan usaha pasti ada yang namanya resiko dan tanggung jawab dalam kegiatan di lapangan, begitu pula dengan usaha bongkar muat barang angkutan laut yang memiliki resiko yang sangat tinggi. Pelaksanaan bongkar muat tidak selamanya berjalan dengan lancar, dan bisa menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bahkan hak-hak konsumen terkadang tidak terpenuhi. Menimbulkan perkara dan membuat konsumen meminta ganti rugi. PBM memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang timbul dikarenakan kelalaiannya melalui mekanisme musyawarah (*joint survey*) pada proses bongkar muat barang yang meliputi *stevedoring*, *cargodoring*, maupun

receiving/delivery. Perusahaan bongkar muat dapat membuat laporan kegiatan dan bekerja sama dengan pihak-pihak pelabuhan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan bongkar muat barang (Rahmadhani, 2018).

Dalam pelaksanaan bongkar muat ini ada beberapa factor yang menyebabkan terjadinya hak-hak konsumen tidak terpenuhi yaitu karena factor cuaca/alam, kelalaian Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), keterlambatan dari perusahaan ekspedisi yang membawa barang dari gudang ke pelabuhan, serta alat bantu bongkar muat yang minim di pelabuhan.

Adanya hubungan antara produsen dan konsumen maka menimbulkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan konsumen banyak mendapat sorotan karena menyangkut aturan untuk mensejahterakan masyarakat, bukan hanya masyarakat selaku konsumen saja yang mendapatkan perlindungan, tetapi pelaku usaha pun juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan penting untuk mengatur, mengawasi, dan mengontrol, agar terciptanya system yang kondusif satu sama lain. Dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat dapat tercapai. Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, disebabkan oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bias memberikan rasa aman, atau kurang memadai untuk cari langsung melindungi kepentingan konsumen (Hamid, 2017).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dalam sebuah artikel yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat Barang Oleh Perusahaan Bongkar Muat Barang di Kota Jambi“. Dengan rumusan masalah yang akan dibahas sehubungan dengan hal di atas adalah, bagaimana tanggung jawab Perusahaan Bongkar Muat (PBM) jika terjadi kerugian yang dialami konsumen dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan bongkar muat.

## **2. Kebaruan/orisinalitas Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelusuran kepustakaan, penulis mengambil beberapa macam penelitian yang sudah ada untuk panduan maupun contoh untuk penelitian yang dilakukan yang nantinya akan menjadi acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Ada 3 (tiga) jurnal sebagai acuan dalam pembuatan jurnal ini, yaitu:

- a. Menurut Fadhilah Harmain dalam jurnal yang berjudul “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999” (Harmain, 2020) membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penerapan perjanjian baku, agar tidak terjadinya kerugian atau sesuatu yang tidak diinginkan oleh konsumen dalam pelaksanaan transaksi apapun itu. Serta memberikan keadilan dan keseimbangan antara antara produsen dan konsumen.

- b. Menurut Mudjiastuti Handajani dan Yoeli Janto dalam jurnal yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar Muat Barang Pada Terminal Peti Kemas Semarang” (Handajani et al, 2015) membahas tentang tingkat harapan konsumen dan kinerja layanan serta tingkat kepuasan pengguna jasa bongkar muat pada Terminal Peti Kemas Semarang. Dan faktor apa saja yang harus dipertahankan, prioritas utama dan prioritas rendah dari kepuasan konsumen.
- c. Menurut Adam Setiawan dalam jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Perkapalan Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Perairan Pedalaman” (Setiawan, 2017) membahas tentang tanggung jawab perusahaan jika terjadi kecelakaan dalam pelaksanaan pengangkutan dan syarat kelayakan kapal perairan sebagai alat angkutan.

Dalam penulisan ini, penulis membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan bongkar muat barang yang dilaksanakan oleh perusahaan bongkar muat. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya mengenai perlindungan hukum bagaimana yang seharusnya dilakukan terhadap konsumen jika mengalami kerugian serta tanggung jawab apa yang dilakukan perusahaan bongkar muat.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif (metode penelitian normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah: “penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder (Soekanto & Mamudji, 2003).” Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu: “pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisa atau dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.” dan Pendekatan kasus (*case approach*) yaitu: “pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi.” Data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini dikumpulkan dengan cara pengumpulan data sekunder dan data primer. Penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan, bahan-bahan hukum yang dikumpulkan meliputi bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang meliputi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen; Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal. Kemudian ada bahan hukum sekunder yaitu, buku-buku literatur yang membahas tentang perlindungan konsumen dan bongkar muat barang di kapal, dan hasil penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah data primer yang didapat melalui penelitian di lapangan yaitu diperoleh dari hasil wawancara dengan subjek yang diteliti yaitu salah satu Perusahaan Bongkar Muat di Kota Jambi yaitu PT. Satya Batanghari Gemilang. Teknik analisis data yang digunakan adalah secara kualitatif yaitu: metode analisis data dengan cara menseleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian disusun secara sistematis, yang selanjutnya dikaji dengan metode berpikir secara deduktif dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan (data sekunder), kemudian dibuat kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tanggung Jawab Perusahaan Bongkar Muat (PBM) Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen

Charlie Rudyat dalam kamus hukum menyebutkan bahwa menurut hukum tanggung jawab adalah “suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang terhadap perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.” Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Pada kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan sampai mana tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait (Shidarta, 2000). Peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar dilapangan hukum ke perdata memberikan batasan terhadap tanggung jawab pelanggaran hak konsumen (Kristiyanti, 2017). Bongkar muat masih termasuk dalam ranah hukum pengangkutan, dalam hukum pengangkutan dikenal tiga prinsip tanggung jawab, yaitu: “Tanggung jawab karena kesalahan (*Fault liability*); Tanggung jawab karena praduga (*Presumption liability*); dan Tanggung jawab mutlak (*Absolute liability*).”

Jika konsumen atau pengguna jasa mengalami kerugian maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan yaitu dalam Pasal 7 Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berisi tentang kewajiban pelaku usaha, yaitu adalah:

“Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atau barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”

Ada beberapa hal yang dijadikan pedoman dalam pembagian/pemisahan tanggung jawab dalam pelaksanaan bongkar muat, yaitu: “Perusahaan bongkar muat (PBM); Perusahaan Pelayaran; dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)”. Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dalam melaksanakan kegiatan tidak luput dari berbagai risiko, Baik yang berasal dari kelalaian Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), Perusahaan pengangkut barang yang akan di bongkar muat, alat pelaksanaan bongkar muat, maupun keadaan cuaca/alam. PBM bertanggung jawab atas barang terhadap kehilangan dan kerusakan serta keterlambatan sampai di tempat tujuan sepanjang kelalaian atau kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak perusahaan, namun PBM biasanya membatasi tanggungjawabnya apabila kesalahan tersebut tidak dilakukan (Prabowo & Pujiono, 2016). Batas-batas tanggung jawab PBM dalam menyelenggarakan kegiatan bongkar muat di pelabuhan adalah:

“Tercapainya kelancaran dan keselamatan kegiatan bongkar muat barang angkutan, berikut penyerahan barang dan penerimaan barang angkutan; Keselamatan kerja dari para TKBM dalam pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang terjamin; Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang; Terelesaikannya kewajiban PBM terhadap Perum Pelabuhan; Kebenaran dari isi laporan kegiatan bongkar muat barang angkutan harus benar.”

Tanggung jawab PBM terhadap barang muatan kapal dimulai pada saat barang dibongkar/dimuat dari dan ke kapal, baik dari dan ke Gudang Lini I maupun langsung ke alat angkut atau pemilik barang dan berakhir setelah barang diterima dengan selamat oleh pemilik barang atau konsumen. Dimulainya tanggung jawab PBM, harus diperlukan hubungan dengan lingkup kegiatan operator terminal, sehingga tanggung jawab tersebut dapat sejalan dengan barang diterima/diserahkan dari atau kepada pemilik barang atau konsumen, selama barang

dalam penyimpanan/pengangkutan sampai barang dibongkar/dimuat dari dan ke kapal atau gudang.

PBM berkewajiban melakukan tugasnya dengan hati-hati guna menjaga keselamatan dan keamanan barang muatan kapal yang di Percayakan pada perusahaannya untuk dilakukan pembongkaran/pemuatan barang dalam waktu yang sesuai dengan permintaan pemakai jasa/konsumen. Jika PBM tidak berhati hati dalam melaksanakan kegiatan maka akan menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang muatan kapal, maka pengguna jasa bisa melakukan pengajuan atau meminta ganti rugi kepada PBM. Pada Pasal 16 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal, menyebutkan:

“Untuk mengurangi resiko tanggung jawab serta menjamin pihak-pihak yang dirugikan, perusahaan bongkar muat wajib mengasuransikan tanggung jawabnya dan menggunakan anggota Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) dan koperasi Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) yang sudah diregistrasi oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat dan memiliki jaminan social.”

Dalam UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha terdapat pada Pasal 19, menyebutkan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; Ganti rugi sebagaimana yang 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; Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (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.”

Dari kutipan diatas diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 UUPK yaitu: “Tanggungjawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggungjawab ganti kerugian atas pencemaran; Tanggungjawab ganti kerugian atas kerugian konsumen (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004).”

Sudah sangat jelas dalam Pasal 19 bahwa apa saja yang terjadi yang mengakibatkan kerugian kepada pengguna jasa atau konsumen menjadi tanggungjawab dari pelaku usaha atau PBM. Tanggung jawab pada dasarnya terdiri dari 2 (dua) aspek, yaitu: "Tanggung jawab yang

bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*), yaitu kewajiban untuk memberi ganti rugi kepada pihak yang dirugikan (Setiawan, 2017).”

Berdasarkan hasil penelitian ini, kurang hati-hatian PBM dalam melaksanakan tugasnya dapat menyebabkan rusaknya atau hilangnya barang muatan kapal, itu membuat pemakai jasa atau konsumen dapat mengajukan klaim/tuntutan ganti rugi kepada PBM. Penuntutan dapat dilakukan jika kerusakan atau kehilangan tersebut terjadi selama pelaksanaan bongkar muat barang, namun sebelum penuntutan itu harus diketahui dulu apa penyebab dari kerusakan atau kehilangan barang tersebut maka dapat dilakukan penuntutan dan siapa yang semestinya bertanggungjawab untuk kerusakan atau kehilangan barang tersebut.

Pengajuan tuntutan ganti rugi dapat dilakukan oleh pihak mana saja. Pihak PBM maupun TKBM bisa juga menuntut pemakai jasa jika barang muatan yang dilakukan bongkar muat ternyata adalah barang berbahaya atau mudah pecah dan sebagainya. Kerusakan barang muatan yang disebabkan karena kelalaian dari TKBM, maka yang bertanggung jawab adalah PBM dan Koperasi TKBM. Ini disebabkan karena PBM yang menghubungi dan mengkonfirmasi koperasi untuk menyediakan tenaga kerja dalam pelaksanaan bongkar muat barang ini apabila terjadi kecelakaan maka akan ditanggung bersama. Jika pembongkaran dan pemuatan barang atas kemauan pemilik barang dan tidak memperhatikan keadaan cuaca atau alam, maka jika terjadi kecelakaan atau kerusakan maka itu bukan tanggung jawab PBM, tetap apa bila kemauan pihak PBM maka itu menjadi tanggung jawab PBM.

Kehilangan atau kerusakan barang muatan kapal pada saat dilakukan proses bongkar muat belum begitu merugikan pemilik barang atau pengguna jasa bongkar muat, sehingga penyelesaiannya dapat diselesaikan dengan musyawarah dan kekeluargaan belum ada yang sampai ke pengadilan, karena dalam prakteknya baik dari pihak PBM maupun pengguna jasa tidak mau berurusan Panjang dengan prosedur yang berbelit-belit, sehingga setiap terjadi sengketa diselesaikan dengan musyawarah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jika Terjadi Kerugian Yang dialaminya Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat**



Perlindungan konsumen diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen menurut Rosmawati dalam bukunya yang berjudul Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang atau badan pengguna produk, baik berupa barang maupun jasa dengan berpegang teguh pada ketentuan-ketentuan yang berlaku” (Rosmawati, 2018).

Sedangkan konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) adalah: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi 2 (dua) aspek, yaitu: “Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen” (Rosmawati, 2018).

Mengenai asas diatur dalam Pasal 2 UUPK yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Sedangkan Hak konsumen tertuang dalam Pasal 4 UUPK yaitu:

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

Selain hak-hak dalam Pasal 4 di atas, dalam Pasal 7 mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, jadi kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Hak dan kewajiban harus dijalankan secara seimbang. Dalam Pasal 2 UUPK menyebutkan: “Bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan (Muru & Yodo, 2000).”

Az. Nasution menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu, konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil), konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial) (Nasution, 2000).”

Sekarang ini banyak sekali transaksi antara para produsen dan konsumen maka adanya perlindungan terhadap konsumen ini sangatlah penting. Perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk melindungi diri, meningkatkan kemampuan, kesadaran, dan kemandirian konsumen, serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan juga untuk menemukan kesadaran produsen mengenai pentingnya pemenuhan konsumen sehingga tubuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibedakan atas 2 (dua) yaitu yang pertama perlindungan hukum preventif yang artinya “perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadi pelanggaran, hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau Batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.” Kemudian yang kedua yaitu perlindungan hukum refresif yang menurut Satjipto Rahardjo dalam bukunya yang berjudul Ilmu Hukum yang artinya “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum ini adalah untuk menyelesaikan sengketa.”

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan bentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

“Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional. Lembaga Perlindungan Sengketa Konsumen mempunyai tugas yaitu menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan keasadaran tentang perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas yaitu menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau konsolidasi atau arbitrase,

memberikan konsultasi perlindungan konsumen, dan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasul baku.”

Dunia perdagangan dan bisnis sekarang sangat maju pesat, ekspor dan impor pun semakin merajalela. Perusahaan Bongkar Muat (PBM) sekarang semakin banyak melaksanakan kegiatannya dan konsumen atau pengguna jasa berdatangan. Jika terjadi pelanggaran oleh PBM maka itu tentu saja sudah melanggar dan pelaksanaannya tidak sesuai dengan UUPK. Selain melanggar beberapa pasal dalam UUPK tentu juga melanggar Undang-undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008. Pelanggaran ini dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur didalam UUPK. Dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK apabila terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu sebagai berikut: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Dalam Pasal 45 ayat (3) dan (4) dijelaskan bahwa:

“Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.”

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa dengan dilakukan musyawarah ataupun secara kekeluargaan, jika penyelesaian secara damai ini tidak bisa beres maka selanjutnya para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Nugroho, 2008). Bagi konsumen yang merasa dirugikan dapat melaporkan masalahnya kepada BPSK. BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan memastikan agar tidak terjadi kembali atau tidak akan diulang lagi kerugian yang dialami para konsumen.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu mediasi, arbitrase atau konsiliasi, mediasi sesuai kehendak pihak-pihak yang bersengketa. Konsiliasi menurut Mutia Raras Respati dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Pengaturan Arbitrase Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999” yaitu:

“Proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Pilihan kedua yaitu mediasi, merupakan penyelesaian sengketa dengan

perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak. Cara ketiga yaitu melalui arbitrase, dalam proses ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK” (Mutia Raras Respati, 2018).

#### D. SIMPULAN

Dari semua yang telah diuraikan di atas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam kerugian bongkar muat barang, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab perusahaan bongkar muat harus benar-benar diterapkan dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diatur. Tanggung jawab PBM terhadap barang muatan kapal dimulai pada saat barang dibongkar/dimuat dari dan ke kapal, baik dari dan ke Gudang Lini I maupun langsung ke alat angkut atau pemilik barang dan berakhir setelah barang diterima dengan selamat oleh pemilik barang atau konsumen. Batas tanggung jawab PBM dalam menyelenggarakan kegiatannya adalah: “berjalan dengan lancar dan keselamatan barang selama kegiatan bongkar muat barang terjamin sampai pada penyerahan barang dan penerimaan barang; Keselamatan kerja dari para TKBM selama melaksanakan kegiatan bongkar muat barang angkutan terjamin; Peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang angkutan yang memadai; Kewajiban PBM terhadap Perum Pelabuhan selesai; dan Kebenaran dari isi laporan kegiatan bongkar muat barang angkutan sesuai dengan apa yang dilaksanakan di lapangan.”

Pengguna jasa atau konsumen dalam pelaksanaan bongkar muat barang yang merasa dirugikan dan merasa haknya dilanggar dalam pelaksanaan bongkar muat ini maka menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di luar pengadilan dengan perantara BPSK dan kemudian bias dengan cara konsiliasi, Mediasi atau arbitrase. Bisa juga melaporkan ke dinas perhubungan setempat dengan perihal pelanggaran kewajiban PBM. Ini merupakan upaya hukum yang bisa dilaksanakan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi para konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Hamid, H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.
- Kristiyanti, C. T. S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen* (1st ed.; Tarmizi, Ed.). Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, A., & Yodo, S. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, A. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

- Nugroho, S. A. (2008). *NProses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Prabowo, S., & Pujiono. (2016). *Buku Ajar Hukum Dagang* (1st ed.; D. Sulistianingsih, Ed.). Yogyakarta: Rangkang Education.
- Rahmawati, I. N., & Lubis, R. (2014). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

#### **Artikel Jurnal:**

- Handajani, M., Sekolah, Y. J., Maritim, T., Transpor, D., & Amni. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang Pada Terminal Peti Kemas Semarang. In *Jurnal Transportasi* (Vol. 15). doi.org/10.26593/JT.V15I1.1847.%P
- Harmain, F. (2020). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. In *Lex Privatum* (Vol. 7).
- Rahmadhani, F. (2018). *Tanggung Jawab Perusahaan Bongkar Muat Atas Terjadinya Kekurangan Barang Muatan Dalam Pelaksanaan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta*.
- Respati. (2021). Analisis Pengaturan Arbitrase Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dikaitkan Dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa . *Pakuan Law Review*. (n.d.).
- Setiawan, A. (2017). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Perkapalan Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Perairan Pedalaman*.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal

**Sumber Online:**

Hasan, L. (2011). Apa itu Perusahaan Bongkar Muat? | stevedoring. (n.d.). Retrieved February 3, 2021, from <https://stevedoring.wordpress.com/about/>