BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Perkembangan dunia pada saat ini ditandai dengan arus globalisasi yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Saat ini tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi disegala bidang dan diiringi oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk.[1] Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan.[2]

Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.[3] Pengangkutan atau yang biasa disebut dengan transportasi merupakan sarana yang cukup penting di Indonesia, baik transportasi darat, laut dan/atau udara. Hal ini dikarenakan geografis Indonesia terdiri atas beribu pulau baik besar, sedang maupun kecil. Sehingga untuk urusan angkutan barang di dalam negeri saja ketiga jalur Lalu Lintas Transportasi tersebut cukup memadai. Pada umumnya Sarana transportasi yang dibutuhkan dalam hal pengiriman barang adalah sarana pengangkutan melalui darat.[4]

---

[1] Riski Adha Lisa, "tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa angkutan, studi kasus PT. Sungai Pinang Travel" skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, (Pekanbaru:2022), dipublikasikan,hlm. 1.

[2] *Ibid*, hlm 2.

[3] Denni Aristonova, "perlindungan hukum bagi penumpang jasa angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek berdasarkan undang-undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan" skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, (Palembang: 2018),dipublikasikan, hlm. 1.

[4] Baiq Sholihatun Maslihah,"tanggung jawab angkutan darat terhadap kerusakan barang dalam pengiriman menurut Undang-Undang nomor 22 tahun 2009" jurnal ilmiah, (mataram:2019), dipublikasikan, hlm. 1.

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang maupun barang yang diangkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang di rencanakan.[5] Kegiatan pengiriman barang antara pihak pengangkutan dengan pihak pengirim yang di dalamnya terdapat satu hubungan hukum yang mengikat para pihak, hubungan hukum yang dimaksud di sini ialah sebuah perjanjian, perjanjian yang diatur dalam Pasal 1313 KUHP bahwa perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan yang dibuat dan dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat,[6] syarat sah dalam suatu perjanjian di atur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdapat 4 (empat) syarat yaitu:[7]

1. Sepakat mereka dalam mengikat dirinya
2. Cakap
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Banyaknya masyarakat yang saling mengirim barang dari satu tempat ketempat lain yang membuat penyedia jasa pengiriman barang menjadi sangat penting. Dari sudut pandang ekonomi, pengangkutan juga dianggap penting, bahkan dapat dikatakan peranan pengangkutan dalam sektor perekonomian merupakan sebagian dari kegiatan-kegiatan ekonomi itu sendiri. Sebab tanpa pengangkutan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan, barang-barang yang dihasilkan oleh produsen atau pabrik-pabrik tidak dapat sampai ditangan pedagang atau pengusaha kepada konsumen juga harus menggunakan jasa pengiriman barang. Oleh Karena itu, lancar atau tidaknya pengangkutan berpengaruh besar terhadap kegiatan perdagangan/perindustrian dan pertanian.[8]

---

[5] Riski adha lisa, *op.cit*, hlm. 3.
[6] Mazzalifah Syaifitri, "perlindungan terhadap konsumenatas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T pangkalan kerinci", skripsi ilmu hukum, (Pekanbaru, Universitas Islam Riau 2022), dipublikasikan, hlm. 5
[7] Pasal 1320 KUHPerdata
[8] Mazzalifah Syaifitri, *loc.cit*.

Bagi pihak yang memiliki naluri bisnis, tentu hal ini menjadi peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Sehingga sebagian orang memilih untuk menjalankan bisnis dibidang ini, selain sebagai mata pencaharian, juga berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengangkut barang dan penumpang. Penyedia jasa perjalanan (*travel agency*) menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen dengan menggunakan internet, media massa cetak (Koran), dan brosur, dengan tujuan untuk memperomosikan barang dan/atau jasa tersebut. Promosi merupakan kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan.[9]

Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang ataupun jasa sesuai keperluan hidup, bisa untuk dirinya, sendiri orang lain dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian konsumen bisa individu atau sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh orang yang bersangkutan/konsumen, atau dengan kata lain barang atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.[10] Dalam hal ini Konsumen juga butuh hukum yang mengatur atau lebih dikenal dengan kata melindungi. Dari sisi hukum, perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru di dalam dunia peraturan Perundang-undangan di Indonesia.[11]

Perlunya peraturan Perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen yang komprehensif sudah lama diinginkan oleh konsumen. Sebab kondisi universal membuat kedudukan yang tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut penjelasan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Lembaga Negara RI Tahun 1999 N0.42 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) kosumen berada dalam posisi yang lemah faktor utama yang menjadi kelemahan adalah tingkat kesadaran konsumen akan

[9] Wahyu Sasongko, "ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen", (Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2019) hlm. 77.
[10] Mazzalifah Syaifitri, *op.cit*, hlm. 1.
[11] Riski Adha Lisa, *op.cit*, hlm. 2.

haknya masih rendah.[12] Tidak adanya alternative yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu "rahasia umum" dalam dunia industry Indonesia.[13] Perlindungan konsumen dapat dijadikan sebuah bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Adanya hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[14] Adapun hak-hak konsumen sebagai pengguna atau pengirim barang pada jasa angkutan umum yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:[15]

a. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
b. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pengaturan hak dan kewajiban para pihak selama ini khususnya Indonesia terhadap pengangkutan barang yang sangat kurang. Masalah-masalah yang sering timbul dalam pengangkutan barang antara lain mencakup ruang lingkup tanggung jawab, jumlah ganti kerugian, forum penyelesaian dan hal-hal lain yang berhubungan antara tanggung jawab pengantaran terhadap pengirim. Seperti halnya pengiriman barang pada angkutan travel yang masih ada *complain* dari konsumen baik dari biaya pengiriman dan waktu pengiriman yang

---

[12] Asram A.T.,Jadda, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga yang tidak Berlabel di Kabupaten Enrekang", Jurnal Madani Legal Review Vol. 2 No. 2 (2018), hlm. 195. (https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/malrev/article/view/338) diakses 23 November 2023

[13] Riski Adha Lisa, *Loc.cit*

[14] Riski Adha lisa, *op.cit*, hlm. 3.

[15] Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

terlambat sampai ketangan penerima barang.[16] Selain hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen juga telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu:[17]

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
(2) 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.
(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
(4) 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.
(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak konsumen dan lewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran pengetahuan, kepedulian kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.[18]

[16] Riski Adha lisa, *op.cit*, hlm. 5
[17] Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[18] Rizki Adha Lisa, *op.cit*, hlm. 4.

Selain tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat pula tanggung jawab pengangkut yang diatur pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, yaitu:

1. Pasal 188

   Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.[19]

2. Pasal 191

   Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.[20]

3. Pasal 193 ayat (1)

   Perusahaan Angkutan Umum betanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.[21]

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim.[22] Sudah sepatutnya apabila 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 pengengkutan. Untuk mengantisipasi tanggung jawab yang mungkin timbul, Pasal 189 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menentukan pengusaha angkutan umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya.[23] Hal ini merupakan bahagian dari

[19] Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
[20] Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
[21] Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
[22] Riski Adha Lisa, *loc.cit.*
[23] Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

pelaksanaan penegakan dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia, karena berkaitan dengan hak manusia sebagai konsumen, dimana salah satu hak konsumen yang telah dijelaskan diatas adalah hak atas indormasi. Hak informasi ini dapat berupa kejujuran pelaku usaha pengangkutan kepada konsumen apabila terjadi kerusakan barang milik konsumen agar terlindungi dari produk, barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.[24]

Sama halnya dengan permasalahan yang ada di Kota Pangkalan Kerinci yang diteliti oleh saudari Mazzalifah Syaifitri, pada umumnya konsumen juga tidak memiliki pengetahuan yang luas mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen sehingga mereka hanya menerima kerusakan barang tersebut tanpa meminta pertanggung jawaban pihak penyedia jasa angkutan umum tersebut.Banyak dari kelalaian pihak angkutan umum pengirim barang tersebut dan tidak jelasnya cara penyelesaian membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan harus ada pertanggung jawaban dari pihak pengangkut barang terhadap konsumen atau pengguna jasa dari angkutan umum tersebut. Seperti halnya yang terjadi di Kota Parepare pada tahun 2022 dimana ada beberapa konsumen yang mengalami kerusakan barang akibat menggunakan jasa angkutan umum ini, namun mereka tidak meminta pertanggung jawaban kepada penyedia jasa angkutan tersebut, hal ini terjadi karena lemahnya tingkat pengetahuan dari konsumen itu sendiri akan haknya yang seharusnya mereka dapatkan sehingga mereka dengan senang hati menerimanya, tidak terkecuali pada jasa pengangkutan umum di Kota Parepare, minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak memahami akan hak-hak mereka sebagai konsumen yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan jika konsumen mengabaikan maka konsumen tidak bisa berbuat apa-apa dan hanya akan menjadi objek bagi pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesarnya-besarnya dalam menjalankan kegiatan serta usaha mereka.

[24] Abd thalib, "Aneka Hukum Bisnis Modern" *in journal of chemical information and modeling* vol.53,issue 9 (2017). Diakses 5 Oktober 2023.

Melihat fenomena perilaku masyarakat tersebut, maka perlu adanya perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan tersebut agar konsumen juga merasakan tenang dan percaya barang yang dititipkan tersebut di kirim sampai tujuan dan tidak rusak. Maka dari itu, apakah pihak pemilik jasa angkutan tersebut mau bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan pada barang konsumen yang di karenakan berbagai macam penyebab, bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pihak penyedia jasa pengangkutan serta bagaimana cara penyelesaian perselisihan antara konsumen dan pihak penyedia jasa angkutan umum apabila terjadi kerusakan barang milik konsumen. Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang **"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG DALAM PENGANGKUTAN MELALUI DARAT PADA JASA TRAVEL DI KOTA PAREPARE".**

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yang selanjutnya akan menjadi objek pembahasan dalam proposal penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen jika terjadi kerusakan barang selama pengangkutan melalui darat dengan menggunakan jasa travel?

1.2.2. Bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa travel terkait dengan kerusakan barang?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan diatas berikut tujuan dalam penelitian ini adalah:

1.3.1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pihak pengirimbarang kepada konsumen jika terjadi kerusakan barang pada jasa travel di Kota Parepare

1.3.2. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa travel terkait dengan kerusakan barang

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diambil oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang perlindungan konsumenterhadap kerusakan barang dalam pengangkutan melalui darat pada jasa travel di Kota Parepare.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1) Bagi Mahasiswa

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan materi tugas akhir atau skripsi bagi peneliti nantinya sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian skripsi bagi peneliti selama menjadi mahasiswa

2) Bagi Penyedia Jasa

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai masukan yang membangun agar dapat meningkatkan kualitas Jasa Pelayanan

3) Bagi masyarakat

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan informasi dan masukan kepada semua pihak yang terlibat dan juga mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa angkutan umum.

1.5.Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu bagaimana peneliti akan menjelaskan tentang suatu *variable* yang akan diteliti dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul proposal. Berikut

definisi operasional mencakup tentang hal-hal yang akan diteliti sesuai dengan judul peneliti yaitu "Perlindungan Konsumen terhadap Kerusakan Barang dalam Pelaksanaan Pengangkutan Melalui Darat pada Jasa Travel di Kota Parepare" maka definisi operasional yang perlu dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1. Perlindungan hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak dan kewajiban manusia.[25]

1.5.2. konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[26] Menurut penulis, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Jadi, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[27]

1.5.3. Rusak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata rusak adalah sudah tidak sempurna (baik, utuh) lagi.[28] Menurut penulis rusak adalah kondisi tertentu yang sudah tidak seperti kondisi pada awalnya atau sudah tidak sempurna lagi.

1.5.4. Barang

Barang didefinisikan setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.[29] Jadi, Menurut penulis, barang rusak adalah benda yang sudah tidak memenuhi

[25] Asram A.T Jadda, *loc.cit*
[26] Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[27] Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[28] KBBI, "arti kata rusak" https://kbbi.lektur.id/rusak diakses pada tanggal 6 oktober 2023
[29] Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

standar kualitas suatu produksi dan sudah tidak ekonomis lagi untuk dilakukan perbaikan.

1.5.5. Pengangkutan Darat

Pengertian umum pengangkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.[30]Pengangkutan darat adalah perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ketempat lain melalui jalur darat.

1.5.6. Jasa Travel

Biro perjalanan atau jasa Travel adalah suatu usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan wisata ataupun perjalanan lainnya termasuk seperti pemesanan tiket.[31]

1.6.Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian merupakan kriteria utama dan kata kunci dalam karya akademik, misalnya dalam penelitian ini, untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian maka peneliti mengambil contoh sampel dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh:

1.6.1. Skripsi yang ditulis oleh Mazzalifah Syaifitri, jurusan ilmu hukum fakultas hukum Universitas Islam Riau, Pekanbaru pada tahun 2021 dengan judul ”Perlindungan terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci”. Penelitian yang dilakukan oleh Mazzalifah Syaifitri memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dimana dalam penelitian ini akan membahas mengenai pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pengangkutan umum terhadap kerusakan barang milik konsumen. Perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada pihak

[30] Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

[31] Devina C, “Pengertian Biro Perjalanan”, https://www.gramedia.com/literasi/biro-perjalanan/, diakses 16 Oktober 2023

penyedia jasa, dimana penelitian terdahulumeneliti pada Perusahaan Ekspedisi J&T, sedangkan penulis memilih untuk meneliti pada pihak penyedia jasa Travel. Perbedaan lain dari penelitian terdahulu ini terletak pada rumusan masalah, dimana penelitian terdahulu membahas salah satu rumusan masalah tentang hak-hak konsumen atas kelalaian kerusakan barang yang dilakukan oleh ekspedisi J&T, sedangkan penulis membahas tentang faktor yang menghambat pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travelatas kerusakan barang konsumen. Selain itu lokasi penelitian penulis dengan penelitian terdahulu juga berbeda.

1.6.2. Penelitian yang dilakukan oleh Riski Adha Lisa, jurusan ilmu hukum fakultas hukum Universitas Islam Riau, Pekanbaru pada 2022 dengan judul "Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Pengguna Jasa Angkutan: Studi Kasus PT. Sungai Pinang Travel"

Persamaan yang dapat dilihat dari penelitian ini adalah objek penelitian yang sama-sama meneliti pihak penyedia jasa angkutan umum jasa Travel, persamaan lainnya dapat dilihat pada rumusan masalah yang membahas mengenai tanggung jawab pihak jasa travel atas kerusakan barang konsumen dan faktor yang menghambat pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travel atas kerusakan barang milik konsumen.Perbedaan pada penelitian ini yaitu penelitian terdahulu menggunakan jenis *observational research* atau biasa disebut dengan memantau dan menggambarkan gejala-gejala yang terbentuk dalam fenomena natural maupun sosial yang terbentuk dalam tingkat waktu tertentu, sedangkan peneliti menggunakan metode normative-empiris yaitu pendekatan normative dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas, konsepsi, doktrin dan norma hukum yang berkaitan pembuktian, adapun pendekatan empiris dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam prakter lapangan. Perbedaan lainnya yaitu terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu meneliti di PT. Sungai Pinang Travel

pekanbaru sedangkan penulis meneliti pada penyedia jasa travel di Kota Parepare.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Tinjauan Umum Perjanjian

2.1.1. Pengertian Perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUHperdata mengatur bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.[32] Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini, sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain. Pengertian ini sebenarnya menerangkan juga tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri tentang sesuatu hal.[33]

Menurut Subekti suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana orang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakansesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.[34]

2.1.2. Asas-Asas Perjanjian

Dalam perjanjian dikenal dengan beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Beberapa asas tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:[35]

---

[32] Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

[33] Ahmad Miru dan Sakka Pati, Hukum Perikatan (penjelasan makna Pasal 1233 sampai 1456 BW) Rajagrafindo Pradasa, Jakarta 2018, hlm. 63

[34] Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan 20, Intermasa, Jakarta 2018, hlm. 1

[35] Khairani Fadhila, "Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Pengangkutan Semen antara PT.Semen Padang dengan PT.Indobaruna Bulk Transport menggunakan Kapal Laut", Skripsi Hukum Perdata, (Padang:2018), hlm. 31.

1. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi:[36]

> "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".

Asas kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:[37]

a. Membuat atau tidak membuat perjajian,
b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan,

2. Asas *konsensualisme*

Asas *konsensualisme* dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat 1 *BW*. Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas *konsensualisme* merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umunya tidak diadakan secara formal, tapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.[38] Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *Pacta Sunt Servanda*atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *Pacta SuntServanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati subtansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap subtansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

---

[36] Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata.
[37] Cahyono "pembatasan asas (freedom of contract) dalam perjanjian komersial", https://pn-bandaaceh.go.id diakses pada 5 oktober 2023.
[38] Pasal 1320 ayar (1) KUHPerdata.

4. Asas Itikad Baik (*Goede Trouw*)

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Pasal 1338 ayat (3) berbunyi:[39]

"Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik".

Asas itikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu kreditur dan debitur harus melaksanakan subtansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik dibagi menjadi dua macam yaitu itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Pada itikad baik baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itukad baik mutlak, penilaianya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.[40]

5. Asas kepribadian (*personalitas*)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 KUHPerdata. Pasal 1315 KUHPerdata berbunyi:[41]

> "Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri."

Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUHPerdata berbunyi:[42]

"Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya".

Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun ketentuan itu ada

[39] Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata.
[40] mh@uma "asas-asas perjanjian", https://mh.uma.ac.id diakses pada 5 oktober 2023
[41] Pasal 1315 KUHPerdata
[42] Pasal 1340 KUHPerdata

pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUHPerdata, yang berbunyi:[43]

> "Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu".

2.1.3. Syarat Sah Perjanjian Menurut Pasal 1320 KUHPerdata

Menurut Pasal 1320 KUHPerdata, untuk suatu perjanjian diperlukan empat syarat: Kesepakatan, Kecakapan, Mengenai suatu hal tertentu, Suatu sebab yang halal.[44] Berikut ini penjelasan dari syarat sahnya suatu perjanjian.[45]

1. Kesepakatan

   Bahwa kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak, artinya masing-masing pihak tidak mendapat suatu tekanan yang mengakibatkan adanya cacat dalam melakukan kehendaknya. Pengertian sepakat dilukisan sebagai pernyataan kehendak yang disetujui antara para pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran *(offerte),*sedangkan pihak yang menerima tawaran dinamakan akseptasi *(acceptatie).*[46] Tidak selamanya para pihak berhadapan langsung untuk menyampaikan kesepakatannya.

2. Kecakapan

   Seorang oleh hukum dianggap tidak cakap untuk melakukan kontrak jika orang tersebut berumur 21 tahun, kecuali ia telah kawin sebelum cukup 21 tahun. Sebaliknya setiap orang yang berumur 21 tahun keatas, oleh hukum dianggap cakap, kecuali karena suatu hal dia taruh dia ditaruh di bawah pengampuan seperti gelap mata, dengu, sakit ingatan, atau pemboros.[47]

---

[43] Pasal 1317 KUHPerdata
[44] Pasal 1320 KUHPerdata.
[45] I Ketut Oka Setiawan, Hukum Perikatan, Sinar Grafika, Jakarta 2016, hlm. 61.
[46] Mariam Darus Badrul Zaman, dkk., Kompilasi Hukum Perikatan. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2018, hlm. 73
[47] Ahmadi Miru, Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 23

3. Mengenai suatu hal tertentu

Syarat ketiga ditentukan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan.[48] Hal tertentu ini dalam kontrak disebut prestasi yang dapat berwujud barang, keahlian atau tenaga dan tidak berbuat sesuatu.[49]

4. Suatu sebab yang halal

Syarat keempat untuk suatu perjanjian yang sah adanya suatu sebab yang halal. Dengan sebab *(Bahasa Belanda Oorzaak, Bahasa Latin causa)* ini dimaksudkan tiada lain dari pada isi perjanjian. Dorongan jiwa untuk membuat suatu perjanjian pada asasnya tidak dipedulikan oleh undang-undang.[50]

Hukum tidak memperhatikan apa yang ada yang ada dalam benak ataupun hati seseorang. Yang diperhatikan oleh hukum adalah apa yang tertulis, yang pada pokoknya menjadi perikatan yang harus atau wajib dilaksanakan oleh debitur dalam perjanjian tersebut.[51]

Undang-undang hanya melihat pada apa yang tercantum dalam perjanjian yang merupakan prestasi yang harus dilakukan oleh para pihak, yang merupakan prestasi pokok, yang merupakan unsur *esensialia* atau yang terkait erat dengan unsur *esensialia* tersebut, tidak mungkin perjanjian tersebut akan dibuat oleh para pihak.[52]

Dalam perkembangan doktrin ilmu hukum, dalam suatu kontrak dikenal adanya tiga unsur dalam perjanjian, yaitu:[53]

---

[48] Subekti, Op.Cit, hlm. 19.
[49] Ahmad Miru, Op.Cit, hlm 30.
[50] Subekti, Loc.cit
[51] Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, "Perikatan yang lahir dari perjanjian", Raja Grafindo, Jakarta, 2017, hlm. 161
[52]Arwini Rahim, "pelaksanaan lelang terhadap benda jaminan sebagai akibat wnnprestasi (studi kasus kantor pegadaian Kota Parepare)", Skripsi Ilmu Hukum, (Parepare. 2020), hlm. 17.
[53]*Ibid*.

1) Unsur *esensialia*

Unsur *esensialia* merupakan yang harus ada dalam dalam suatu kontrak karena tanpa adanya kesepakatan tentang unsur *esensialia* ini maka tidak ada kontrak. Sebagai contoh, dalam kontrak jual beli harus ada kesepakatan mengenai barang dan harga dalam kontrak jual beli, kontrak tersebut batal demi hukum karena tidak ada hal tertentu yang diperjanjikan.[54]

2) Unsur *Naturalia*

Unsur *naturalia* merupakan unsur yang telah diatur dalam undang-undang sehingga apabila tidak diatur oleh para pihak dalam kontrak maka undang-undang yang mengaturnya. Dengan demikian, unsur *naturalia* ini merupakan unsur yang selalu dianggap ada dalam kontrak. Sebagai contoh, jika dalam kontrak tidak di perjanjikan tentang cacat tersembunyi, secara otomatis berlaku ketentuan dalam *BW* bahwa penjual yang harus menanggung cacat tersembunyi.[55]

3) Unsur *Aksidentalia*

Unsur *aksidentalia* merupakan unsur yang nanti ada atau mengikat para pihak jika para pihak memperijinkannya. Sebagai contoh, dalam kontrak jual beli dengan angsuran diperjanjikan bahwa apabila pihak debitur lalai membayar uangnya. Dikenakan denda dua persen perbulan keterlambatan, dan apabila debitur lalai membayar selama tiga bulan berturut- turut, barang yang sudah dibeli dapat ditarik kembali oleh kreditor tanpa melalui pengadilan. Demikian pula klausul-klausul lainnya yang sering ditentukan dalam suatu kontrak, yang bukan merupakan unsur esensial dalam kontrak tersebut.[56]

---

[54]Arwini Rahim, *loc.cit.*
[55]*Ibid.*
[56]*Ibid*, hlm. 18.

2.1.4. Berakhirnya perjanjian

Dalam Pasal 1381 KUHPerdata diatur tentang berakhirnya perikatan, yaitu:[57]

1. Pembayaran (Pasal 1382-1403 KUHPerdata)

   Tidak selalu diartikan dalam bentuk Penyerahan uang semata, tetapi terpenuhinya prestasi yang telah diperjanjikan juga memenuhi unsur pembayaran.[58]

2. Penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan (Pasal 1404-1412 KUHPerdata)

   Pemenuhan prestasi dalam suatu perjanjian sepatutnya dilaksanakan sesuai hal yang diperjanjikan termasuk waktu pemenuhannya, namun tidak jarang prestasi tersebut dapat dipenuhi sebelum waktu yang diperjanjikan. Penawaran dan penerimaan pemenuhan prestasi sebelum waktunya dapat dilakukan dengan cicilan, apabila pihak yang berhutang dapat membayar semua jumlah pinjamannya sebelum jatuh tempo, maka perjanjian dapat berakhir sebelum waktunya.[59]

3. Pembaruan utang (Pasal 1413-1424 KUHPerdata)

   Pembaruan utang dapat menyebabkan berakhirnya perjanjian sebab munculnya perjanjian baru menyebabkan perjanjian lama yang diperbaharui berakhir.[60]

4. Perjumpaan utang (Pasal 1425-1435 KUHPerdata)

   Perjumpaan utang terjadi karena antara kreditur dan debitur saling mengutang terhadap yang lain. Sehingga utang keduanya dianggap terbayar oleh piutang mereka masing-masing.[61]

[57] Pasal 1381 KUHPerdata
[58] Khairani Fadhilah, *op.cit*, hlm. 37
[59] Ibid, hlm. 38.
[60] Ibid.
[61] Ibid.

5. Percampuran utang (Pasal 1436-1437 KUHPerdata)

   Berubahnya kedudukan pihak atas suatu objek perjanjian juga dapat menyebabkan terjadinya percampuran utang yang mengakhiri perjanjian.[62]

6. Pembebasan utang (Pasal 1438-1443 KUHPerdata)

   Pembebasan utang dapat terjadi karena adanya kerelaan pihak kreditur untuk membebaskan pihak debitur dari kewajiban pemenuhan utang.[63]

7. Musnahnya barang yang terutang (Pasal 1444-1445 KUHPerdata)

   Musnahnya barang yang diperjanjikan juga menyebabkan tidak terpenuhinya syarat perjanjian karena barang sebagai hal (objek) yang diperjanjikan tidak ada.[64]

8. Kebatalan atau Pembatalan (Pasal 1446-1456 KUHPerdata)

   Tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian dapat menyebabkan perjanjian berakhir.[65]

2.2.Tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum Konsumen

2.2.1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perkembangan ekonomi yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Bervariasinya produk yang semakin luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Jelas terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik berasal dari produksi dimestik maupun yang berasal dari luar negeri.[66]

---

[62] Ibid, hlm. 39
[63] Ibid.
[64] Ibid.
[65] Ibid, hlm 39
[66] Riski Adha Lisa, *op.cit*, hlm. 23.

Perkembangan yang demikian tersebut pada satu sisi memberikan mnafaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, serta semakin terbukanya kesempatan dan kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntunganyang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui jalan promosi, cara penjualan, serta perjanjian standar yang merugikan konsumen.[67]

Hal tersebut bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang menglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen, telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu hukum perlindungan konsumen yang dikenal juga dengan hukum konsumen.

2.2.2. Pengertian Perlindungan hukum Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi,[68] sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan Pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa.[69] Dari pengertian tersebut sudah mulai tergambarkan apa itu Perlindungan Konsumen. BerdasarkanUndang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 ditentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi Perlindungan kepada Konsumen.[70]

---

[67] Ibid.
[68] Kbbi, "Arti kata perlindungan", https://kbbi.web.id diakses pada 5 oktober 2023.
[69] Kompas.com, "apa yang dimaksud dengan konsumen", https://money.kompas.com diakses pada 5 oktober 2023.
[70] Pasal 1 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Az Nasution 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 hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.[71]

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa didunia khususnya Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.[72] Konsumen memerlukan perlindungan hukum dikarenakan konsumen dinilai memiliki kedudukan yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Ada beberapa factor yang dapat dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen di banding dengan kedudukan produsen atau pelaku usaha, yaitu:[73]

1. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk
2. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi:
3. Lemahnya kemampuan tawar menawar secara ekonomis.

Dengan adanya UUPK yang merupakan hukum positif yang ada di Indonesia, maka hak-hak dan kepentingan konsumen menjadi terlindung dan terjamin secara pasti. Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain adalah dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan

[71] Az. Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen :suatu pengantar", Diadit Media, Jakarta, 2019, hllm. 4.
[72] Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.
[73] Susilo Wardani, dkk, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Muslim Atas Produk Pangan Halal" https://semnaslppm.ump.ac.id diakses pada 10 Oktober 2023.

kondisi bahkan jaminan atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.[74]

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atai jasa tersebut.[75] Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:[76]

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

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat asas atau fondasi dari hukum positif mengenai perlindungan konsumen itu sendiri, berikut dijelaskan mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen secara lebih rinci sebagaimana yang telah tercantum dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:[77]

1. Asas manfaat, yaitu untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa adanya deskriminasi.
2. Asas Keadilan, yaitu dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen (pengusaha) dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, oleh

[74] Eli Wuria Dewi, *Op Cit*, hlm. 6.
[75] Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen" ctk, pertama, Kharisma Putra Utama, (Jakarta, 2020), hlm. 22.
[76]Kompas.com, "Konsep Perlindungan Konsumen", https://amp.kompas.com/konsep-perlindungan-konsumen/ diakses pada 6 Oktober 2023.
[77] Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha.

3. Asas Keseimbangan, yaitu asaa ini menghendaki agar konsumen pelaku usaha, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yaitu dimaksud untuk meberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkomsumsi barang barang dan atau jasa yang dikomsumsinya.
5. Asas Kepastian Hukum, yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:[78]

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya.
2. Menciptakan system perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbuakaan infomasi, dan akses untuk mendekatkan informasi itu.
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

[78] Hukum online, "Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan dan Dasarnya" https://www.hukumonline.com/ diakses pada 6 oktober 2023.

2.3.Tinjauan Umum Kerusakan Barang

2.3.1. Jenis- Jenis Kerusakan Barang Selama Pengiriman

Jasa ekspedisi yang digunakan bisa menentukan bagaimana proses pengiriman barang. Di jasa yang berpengalaman, maka sudah mengetahui apa yang harus dilakukan agar barang tetap aman dan tidak rusak. Maka dari itu, jangan sampai salah memilih jasa ekspedisi. Kerusakan barang yang bisa terjadi adalah sebagai berikut:[79]

a. Barang tumpah

Biasanya barang ini berupa cairan termasuk sabun, biang parfum dan lain sebagainya. Barang bisa tumpah karena tertindih barang lain atau karena goncangan yang terjadi saat proses pengiriman.

b. Barang pecah

Benda pecah belah atau elektronik rawan mengalami kerusakan ini. Karena itu pemilihan jasa ekspedisi yang profesional sangat diperlukan dimana mereka akan membantu proses pengiriman yang aman.

c. Barang rusak tertindih

Barang yang dikirim bisa rusak karena tertindih barang lain. Contohnya adalah barang dari plastik yang mudah rusak karena tertindih apalagi tanpa adanya packing yang standar dari pihak ekspedisi.

d. Barang busuk

Contoh barang yang mudah busuk adalah sayur buah, daging dan ikan. Hal yang bisa membuat hal ini terjadi adalah karena estimasi waktu pengiriman yang terlambat sehingga bisa lebih lama. Karena itu, saat akan mengirim barang, pastikan pihak jasa ekspedisi menjanjikan waktu pengiriman yang tepat waktu untuk menghindari kerusakan barang.

[79]Multi Angkasa Solusi, “Barang rusak saat pengiriman dan penyebabnya”, https://www.kargomurah.co.id/barang-rusak-saat-pengiriman/ diakses 16 oktober 2023.

e. Barang layu atau terjadi penurunan kualitas

Barang yang layu bisa berupa tanaman hias, bibit tanaman, tanaman sayur, tanaman buah dan lain sebagainya. Kerusakan ini bisa terjadi karena pengiriman yang terlalu lama.

f. Barang hancur dan tidak layak lagi digunakan

Contohnya adalah barang elektonik yang rusak dan tidak bisa digunakan lagi saat sudah sampai di alamat tujuan.

g. Kerusakan isi cargo

Hal ini bisa terjadi pada jenis pengiriman cargo. Salah satunya adalah isi kargo hilang yang bisa saja terjadi selama proses pengiriman.

h. Kemasan atau packing yang rusak

Packing yang rusak juga bisa menimbulkan kerugian tersendiri. Hal ini bisa menjadi ciri isi kargo rusak maupun hilang atau rusak. Namun bisa saja ketika kemasan rusak, barang di dalamnya tetap aman dan tidak hilang.

i. Bintang yang mati

Jenis pengiriman berupa binatang bisa mengalami resiko ini. Contohnya adalah pengiriman live fish atau ikan.

2.3.2.Penyebab Barang Rusak Selama Pengiriman

Barang rusak saat pengiriman adalah salah satu hal yang dikeluhkan oleh pelanggan. Hal ini karena kerusakan bisa mendatangkan kerugian secara materi dan bisa merusak citra di mata konsumen, khususnya bagi pemilik toko online dan bisnis retail. Hal ini sebenarnya bisa dihindari jika pengemasan sesuai standar dan juga prosesnya diawasi oleh jasa yang berpengalaman.

Jasa yang profesional ini bisa menghindari penyebab barang rusak selama pengiriman. Berikut ini adalah penyebab yang bisa membuat barang rusak:[80]

a. Pengiriman barang yang terlalu lama

   Hal ini bisa mengakibatkan keterlambatan pengiriman untuk sampai ke alamat penerima. Jenis barang seperti makanan beku, sayur, buah dan beberapa jenis barang lain rawan rusak saat hal ini terjadi.

b. Barang di tahan di bea cukai

   Hal ini juga bisa menghambat barang sampai ke alamat tujuan sehingga rawan rusak, khususnya jika berupa makanan maupun tanaman. Barang yang ditahan di bea cukai biasanya barang yang dilarang. Maka dari itu, pastikan untuk memilih jasa ekspedisi berpengalaman sehingga hal tersebut bisa dihindari.

c. Kelalaian dalam pengemasan barang

   Agar barang tidak mudah rusak, maka seharusnya barang dikemas sesuai standar dan jenis barang. Contohnya untuk barang pecah belah maupun elektronik akan lebih aman dengan tambahan packing kayu.

d. Skill mengemudi driver yang kurang mahir

   Kondisi di jalan bisa membuat barang rusak akibat goncangan. Hal ini rawan terjadi pada benda seperti pecah belah. Maka dari itu, memilih jasa yang berpengalaman dengan skill driver yang memadai sangat dibutuhkan.

e. Tidak adanya SOP kerja

   Jasa ekspedisi bertanggung jawab dalam menyiapkan kebutuhan armada hingga pengadaan kru yang berpengalaman termasuk kurir dan driver. Selain itu, pihak jasa juga harus menyiapkan SOP kerja yang ketat untuk mnegurangi adnaya kelalaian

[80] Ibid.

dalam pengiriman barang. Salah satunya adalah pada proses bongkar muat barang harus diawasi sehingga bisa meminimalisir kerusakan barang.

2.3.3.Cara Meminimalisir Kerusakan Barang Saat Melakukan Pengiriman

Perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab tersendiri agar mengurangi resiko kerusakan saat proses pengiriman dilakukan. Berikut ini adalah upaya profesional pihak ekspedisi untuk menjaga loyalitas klien:[81]

1. Merektur tenaga kerja yang berpengalaman dan dibekali SOP yang jelas
2. Melakukan pengawasan bongkar muat barang
3. Memberi estimasi waktu perjalanan kepada klien
4. Manajemen kerja yang dipatuhi dan profesional
5. Jumlah armada memadai dan lengkap sehingga bisa mengangkut semua jenis barang
6. Kendaraan prima yang selalu dirawat secara berkala untuk menghindari mogok dan rusak dijalan yang menghambat pengiriman
7. Melakukan penyusunan barang dengan benar sehingga barang yang rawan rusak tetap aman sampai ke alamat tujuan.

2.4.Tinjauan Umum Jasa Travel atau Biro Perjalanan

2.4.1. Pengertian Biro Perjalanan

Strategi ekonomi yang dikenal sebagai "Biro Perjalanan" terdiri dari pembelian barang-barang yang berhubungan dengan perjalanan seperti tiket, paspor, atau visa serta barang-barang terkait lainnya.

Seorang individu atau sekelompok orang dapat diberikan bantuan untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama mencapai tujuan bisnis dengan menggunakan konsep perjalanan.[82]

---

[81] Ibid.

[82] Devina C, “Pengertian Biro Perjalanan”, https://www.gramedia.com/literasi/biro-perjalanan/, diakses 16 Oktober 2023

2.4.2.Tujuan Biro Perjalanan

Tujuan dari biro perjalanan diantaranya:[83]

1. Memfasilitasi tamu memasuki tempat melalui pintu masuk yang aman dan damai.
2. Dorong penghuni komunitas untuk mengunjungi tempat-tempat terdekat yang paling menyenangkan untuk nongkrong dan minum.
3. Menawarkan berbagai ruang rekreasi berlimpah yang lengkap dengan akomodasi yang tersedia.
4. Menerima keuntungan besar dari pelanggan atau mereka yang menyediakan penginapan.
5. Tekanan pelanggan memaksa mereka untuk menggunakan agen yang hadir selama perjalanan mereka yang akan datang.
6. Meningkatkan kinerja bisnis.

2.4.3.Ruang Lingkup Biro Perjalanan

Adapun ruang lingkup dari Biro Perjalanan adalah:[84]

1. Membuat, menyelenggarakan dan menjual paket wisata perjalanan.
2. Mengurus transportasi perorangan / individu atau kelompok yang akan mengikuti wisata perjalanan.
3. Melakukan pemesanan akomodasi, restoran hingga tempat wisata di berbagai tempat.
4. Mengurus dokumen perjalanan seperti paspor dan visa.
5. Membuat panduan perjalanan wisata.
6. Melayani penyelenggaraan konvensi.

2.4.4.Manfaat Biro Perjalanan

Ada beberapa kelemahan menggunakan biro, seperti peningkatan waktu tempuh dan masalah lainnya. Untuk alasan ini, tidak banyak orang yang memiliki kemampuan mengatur perjalanan secara pribadi.Namun,

[83] Ibid.
[84] Ibid.

menggunakan biro untuk perjalanan juga akan memiliki berbagai manfaat. Berikut adalah beberapa manfaat bepergian dengan sepeda, khususnya:[85]

a. Perjalanan Merupakan Keahian Mereka

Menggunakan biro perjalanan jasa berarti Anda akan menerima uang dari penduduk setempat di bidang ini. Mereka diperintahkan untuk mengerti. Mengetahui dan beradaptasi dengan setiap jenis mode perjalanan yang berbeda. Mereka akan memberikan berbagai informasi mengenai perkiraan waktu perjalanan K-line serta detail penting, seperti narator rute, berita terbaru, ramalan cuaca, dan dokumen apa pun yang diperlukan untuk keperluan para wisatawan.

b. Pengetahuan Mengenai Destinasi wisata

Sebagai ahli di bidang industri, para biro perjalanan mempunyai pengetahuan yang luas mengenai berbagai tempat wisata di seluruh dunia. Tidak hanya itu, mereka juga terus memperbarui informasi-informasi mengenai destinasi wisata terbaru. Biro perjalanan juga mempunyai pengetahuan yang luas mengenai berbagai informasi yang bisa membantu untuk menjawab berbagai pertanyaan atau masalah wisatawan.

c. Kemudahan dan Kenyamanan

Biro perjalanan menawarkan kenyamanan karena setiap aspek liburan atau perjalanan wisatawan disatukan dalam satu rencana yang komprehensif. Hal ini termasuk meneliti dan menyarankan tujuan, serta mengatur penerbangan, akomodasi, transportasi bandara serta kunjungan.

d. Menghemat waktu perjalanan

Sebagian orang berfikir bahwa menggunakan biro perjalanan akan menambah biaya yang dibutuhkan. Biro-biro tersebut mempunyai kesepakatan eksklusif dengan vendor yang membantu untuk menurunkan biaya yang dibutuhkan. Selain itu, biro-biro

[85] Ibid.

perjalanan ini juga mempunyai informasi yang luas tentang promo-promo yang ada serta dapat memberikan saran mengenai kapan waktu yang terbaik untuk melakukan pemesanan.

e. Hubungan dan Jaringan

Membangun hubungan dan jaringan dengan biro perjalanan dapat membantu kita untuk merencanakan liburan yang tidak terlupakan. Jika *grameds* mempunyai hubungan yang baik dengan mereka, kamu dapat meminta mereka untuk merencanakan wisata yang sesuai dengan minatmu. Selain itu, *Grameds* juga bisa memanfaatkan hubungan dengan agen wisata serta jaringan mereka untuk menyediakan beberapa hal seperti pemilihan kamar hotel dan menu makanan.

f. Bantuan Personal Selama Perjalanan

Biro perjalanan dapat memberikan bantuan bagi kliennya ketika mereka menghadapi masalah dalam perjalanan mereka. Intinya mereka akan mengurus semua hal yang terkait dengan perjalananmu. Seperti, mengurus dokumen perjalanan agar tidak kebingungan, tidak perlu membayar tiket transportasi dan tiket wisata karena sudah terakumulasi dengan biro perjalanan, perjalanan menjadi lebih aman, dan lebih banyak informasi yang didapatkan tentang perjalanan sehingga perjalanan akan lebih efisien dan efektif.

g. Mengurangi Stress

Merencanakan serta mengatur liburan dapat menjadi suatu hal yang melelahkan dan membuat stress. Belum lagi masalah-masalah yang ditemui ketika berada dalam perjalanan. Menggunakan biro perjalanan dapat membantu kita untuk mengurangi stress. Mereka akan mengurus semua keperluan dan masalah yang terkait dengan perjalanan kita. Kita hanya cukup duduk manis dan menikmatinya tanpa perlu stress memikirkan masalah-masalah tersebut.

2.4.5.Tugas Biro Perjalanan

Sebagai salah satu komponen penting dari industri pariwisata, biro perjalanan mempunyai tugas penting. Adapun tugas tersebut antara lain:[86]

a. Sebagai informasi perjalanan atau wisata

Setiap biro perjalanan harus menyediakan informasi perjalanan yang diperlukan kepada klien atau wisatawan. Mereka harus memberikan informasi terkini, akurat dan tepat waktu mengenai tujuan perjalanan, akomodasi, kegiatan tamasya atau jalan – jalan, kegiatan belanja, imigrasi, paspor, visa, prosedur bea cukai, aturan kesehatan dan keamanan serta berbagai izin yang diperlukan untuk bepergian ke daerah tertentu dan informasi lainnya.

b. Persiapan rencana perjalanan

Rencana perjalanan wisatawan digunakan untuk mengidentifikasi asal, tujuan dan semua titik perhentian dalam perjalanan wisata seorang turis maupun non turis. Rencana ini terdiri dari berbagai elemen dan dirancang melalui studi pasar yang terperinci. Biro perjalanan wisata menyiapkan rencana perjalanan untuk paket wisata.

c. Penjualan dan reservasi tiket pesawat/akomodasi lain

Sebuah biro perjalanan menjual berbagai produk pariwisata. Penjualan dan reservasi tiket pesawat atau akomodasi lain masih menjadi salah satu sumber pendapatan mereka yang utama. Agen perjalanan menjalankan fungsi penjualan dan reservasi tiket atas nama berbagai maskapai.

d. Pembuatan paket tour dan penetapan harga

Biro perjalanan telah menyiapkan paket wisata dan akan menjualnya kepada wisatawan. Pembuatan dan penetapan harga paket wisata sangat bergantung pada kemampuan biro tersebut terkait

[86] Ibid.

dengan seberapa efektifnya dia dapat bernegosiasi dengan para pemasok.

e. Reservasi

Reservasi sebagai fungsi yang sangat penting dari semua jenis biro perjalanan wisata. Sebuah biro perjalanan secara konsisten menjalin hubungan dengan sektor akomodasi, sektor transportasi dan organisasi hiburan lainnya untuk memesan kamar dan kursi pada program budaya dan transportasi.

f. Asuransi perjalanan

Beberapa biro perjalanan wisata skala besar melakukan fungsi tambahan dalam melayani klien mereka. Asuransi perjalanan melindungi pelancong terhadap orang tersebut serta kehilangan bagasi akibat berbagai kejadian yang terkait dengan perjalanan serta berbagai masalah lainnya.

g. Layanan penukaran mata uang

Beberapa biro perjalanan mendapatkan izin dari pemerintah untuk menyediakan jasa penukaran uang bagi para turis maupun wisatawan.

h. Mengorganisir konferensi ataupun konvensi

Biro perjalanan dengan skala besar juga menawarkan paket konvensi atau konferensi lengkap yang mencakup pendaftaran peserta, penjemputan peserta, menyediakan proyektor overhead, proyektor slide, TV, VCR, loket informasi, jalan – jalan dan lain sebagainya.

2.4.6.Fungsi Biro Perjalanan

a. Fungsi Umum

Hal ini biro perjalanan merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan

dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.[87]

b. Fungsi Khusus

Adapun fungsi khusus sebagai berikut:[88]

a) Biro perjalanan sebagai perantara. Dalam kegiatannya ida bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa – jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
b) Biro perjalanan sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
c) Biro perjalanan sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha ia aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki akan dimanfaatkan sebagai dagangannya.

2.4.7.Jenis Biro Perjalanan

Ada 3 jenis biro perjalanan yang berbeda, yakni:[89]

1. Biro Perjalanan Wisata

   Merupakan biro perjalanan yang bergerak di bidang yang paling umum, yaitu biasanya menyediakan paket perjalanan wisata dan kegiatan wisata singkat. Contoh, seperti berkeliling kota.

2. Biro Perjalanan Bisnis

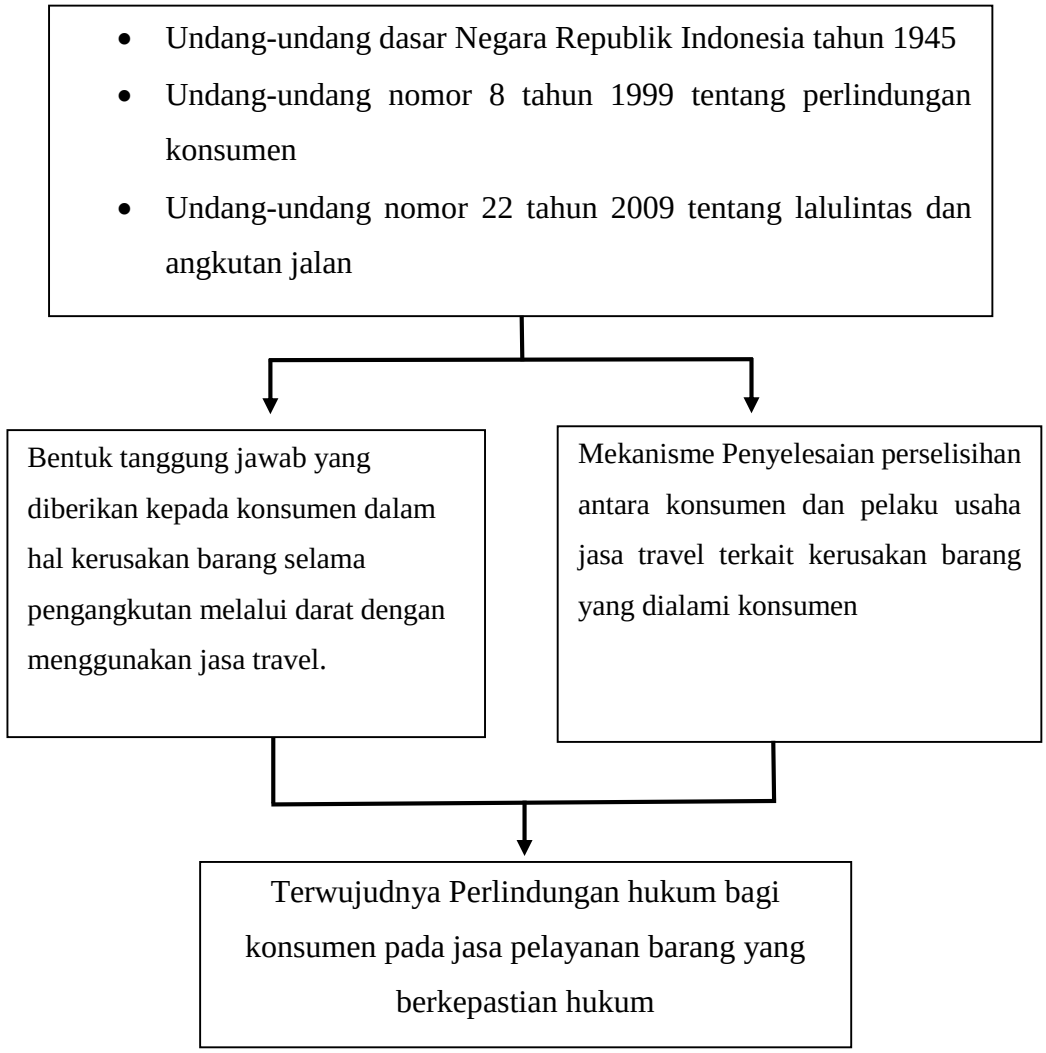
   Sesuai dengan namanya, biro ini berfokus pada perjalanan yang berkaitan dengan urusan bisnis. Misalnya seperti rapat, konferensi dan pameran yang sering disebut juga sebagai Pariwisata MICE (Meeting, Insentif, Conference dan Exhibition)

[87] Ibid.
[88] Ibid.
[89] Ibid.

3. Biro Perjalanan Khusus

   Biro perjalanan khusus merupakan biro yang bersifat lebih khusus di mana perjalanan atau kegiatan wisatanya dipandu oleh pengawal yang benar-benar memahami seluk beluk dan kegiatan geografis dari tempat wisata tersebut. Misalnya, seperti wisata agama, wisata petualangan, wisata kesehatan dan masih banyak lainnya.

2.5.Karangka Pikir



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1.Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan normative-*empiris*. Pendekatan *Normatif* dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis dan menyangkut asas, konsepsi, doktrin dan norma hukum yang berkaitan dengan pembuktian. Adapun pendekatan empiris dilakukan dengan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara terhadap para penyedia jasa angkutan travel di Kota Parepare serta beberapa konsumen lainnya.

Pendekatan *normatif* adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukumserta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.[90]

Adapun pendekatan *empiris* yakni dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek di lapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan secara Sosiologis yang dilakukan secara langsung ke lapangan.[91]

3.2.Lokasi dan objek penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat suatu penelitian dilakukan, dengan melakukan penetapan lokasi penelitian merupakan tahap awal yang sangat penting dalam melakukan penelitian, maka dari itu untuk me permuda peneliti dalam melakukan penelitian dan tujuan yang akan di ambil lokasi penelitian yang di tetapkan peneliti di Kota Parepare tepatnya di PO Liman Trans Parepare, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare dan Patas Ace (Perawakilan Bus DAMRI) Jl. Poros Pinrang – Polman No. 10, Mallusetasi, Kec.

[90] Amiruddin, H. Zainal Asikin,Pengantar Metode Penelitian Hukum, Ed. Revisi Cetakan ke-9. Jakarta: Rajawali Pers. 2016: hlm. 118.
[91] Yudiono OS, "Metode Penelitian", https://digilib.unila.ac.id., diakses 13 oktober 2023

Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah barang rusak milik konsumen.

3.3.Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka dilakukan dengan cara:

3.3.1. Kepustakaan (*Library Research*)

Studi pustaka adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.[92]

3.3.2. Studi Observasi

Observasi merupakan salah satu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.Di dalam observasi ini peneliti akan belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Teknik ini dilakukan untuk meniadakan keragu-raguan peneliti pada data yang di kumpulkan karena diamati berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

3.3.3. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden dan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait yaitu pihak penyedia jasa travel, untuk itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau tidak menstruktur. Dengan teknik wawancara peneliti dapat menggali informasi secara lebih jauh dan mendalam dan

[92] Transiskom.com, "Pengertian Studi Kepustakaan". http//www.transiskom.com, (30 maret 2016) diakses 13 Oktober 2023.

waktu konteks yang dianggap paling tepat guna mendapatkan informasi yang lebih rinci.

3.3.4.Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang lain yaitu dengan dokumentasi. Pengumpulan data ini menggunakan handphone untuk merekam pembicara dengan subjek dan kamera digital untuk memotret dan merekam perilaku subjek.

3.4.Jenis Bahan Hukum

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

3.4.1.Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau dalam pembuatan peraturan Perundang-undangan atau putusan-putusan hakim.

Bahan huukum primer yaitu, bahan hukum yang mengikat berupa undang-undang antara lain:

1. Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
2. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
3. Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan.

3.4.2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan primer. Adapun data yang diperoleh secara langsung yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, yakni dilakukannya wawancara. Data diperoleh dari pihak penyedia jasa travel Kota Parepare.

3.4.3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahanhukum sekunder dengan memberikan pemahaman

dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Yang diperoleh dari buku, dokumen, kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan internet.

3.5.Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif. Analisis deskriptif-kualitatif yaitu penelitian yang berupaya menggambarkan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan tanggung jawab pihak penyedia jasa travel atas kerusakan barang milik konsumen. Setelah itu terhadap data yang sudah didapatkan maka penulis akan menyajikan dalam pembahasan dengan memperhatikan teori hukum ataupun bahan yang sudah disajikan oleh peneliti.

BAB IV HASIL
DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kota Parepare

Kota Parepare merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak pada posisi geografis antara 1190 36’ 24’ – 1990 43’ 40’ Bujur Timur dan 030 57’ 39’ – 030 04’ 49’ Lintang Selatan. Adapun batas administrasi wilayah Kota Parepare, sebagai berikut:[93]

a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pinrang;
b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidenreng Rappang;
c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Barru; dan
d. Sebelah Barat Berbatasan dengan Selat Makassar.

Luas wilayah Kota Parepare tercatat 99,33km2, meliputi 4 Kecamatan (Kecamatan Bacukiki, Bacukiki Barat, Ujung dan Soreang) dan 22 Kelurahan. Luas wilayah setiap Kecamatan di Kota Parepare dapat dilihat pada tabel 4.1.[94]

Tabel 4. 1 Luas wilayah dan persentase menurut Kecamatan di Kota Parepare.

NO	Kecamatan	Luas (KM2)	Persentase (%)
1	Bacukiki	66,70	67,15
2	Bacukiki Barat	13,00	13,09
3	Ujung	11,30	11,38
4	Soreang	8,33	8,39
Total		99,33	100

Kecamatan Bacukiki merupakan Kecamatan terluas dengan luas 66,70 km2 atau 67,15% luas Kota Parepare.dibawah ini memperlihatkan wilayah Kota Parepare dirinci tiap Kecamatan.[95]

[93] https://sippa.ciptakarya.pu.go.id/ diakses 16 Desember 2023
[94] ibid
[95] ibid

1. Kecamatan Bacukiki Barat mewilayahi 6 Kelurahan
    a. Kelurahan Lumpue
    b. Kelurahan Sumpang Minange
    c. Kelurahan Cappa Galung
    d. Kelurahan Tiro Sompe
    e. Kelurahan Kampung Baru
    f. Kelurahan Bumi Harapan
2. Kecamatan Bacukiki mewilayahi 4 Kelurahan
    a. Kelurahan Watang Bacukiki
    b. Kelurahan Lemoe
    c. Kelurahan lompo'e
    d. Kelurahan Galung Maloang
3. Kecamatan Ujung mewilayahi 5 Kelurahan
    a. Kelurahan Labukkang
    b. Kelurahan Ujung Sabbang
    c. Kelurahan Ujung Bulu
    d. Kelurahan Mallusetasi
    e. Kelurahan Lapadde
4. Kecamatan Soreang mewilayah 7 Kelurahan
    a. Kelurahan Lakessi
    b. Kelurahan Watang Soreang
    c. Kelurahan Ujung Baru
    d. Kelurahan Ujung Lare
    e. Kelurahan Bukit Indah
    f. Kelurahan Bukit Harapan
    g. Kelurahan Kampung Pisang

Dengan memperhatikan terjadinya peningkatan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan serta memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah dengan menjalani perubahan-perubahan yang dialami Kota Parepare

maka fungsi Kota Parepare dalam ruang lingkup yang lebih luas antara lain:[96]

a. Sebagai pusat pelayanan admiistrasi pemerintah Kota Parepare
b. Sebagai salah satu pusat pertumbuhan yang diharapkan mampu mendukung perkembangan Provinsi Sulawesi Selatan dan sekaligus berperan sebagai penyangga urbanisasi dan menjadi salah satu dari tiga kota Madya yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan.
c. Sebagai pusat pemukiman penduduk dengan segala aktifitasnya serta diharapkan dapat berfungsi sebagai tempat bekerja
d. Sebagai pusat pelayanan sosial seperti pendidikan, kesehatan dan pelayanan tingkat kota
e. Umum, rekreasi, jasa dan pelayanan rutinitas khususnya bagi penduduk kota dan sekitarnya
f. Sebagai pusat koleksi dan distribusi barang-barang kebutuhan hidup bagi penduduk Kota Parepare dan sekitarnya, disamping mendukung perekonomian. Selain itu, dapat pula berfungsi sebagai pelayanan transportasi dalam kota dan regional, serta pusat pengembangan lingkungan hidup, pengembangan industry dalam provinsi serta pusat pariwisata yang menonjolkan budaya, wisata buatan dan pusat pengembangan budaya bugis.

4.1.2. Gambaran Umum Perum DAMRI

Perusahaan Umum DAMRI (awalnya Djawatan Angkoetan Motor Republik Indonesia atau dikenal dengan Perum DAMRI, atau hanya DAMRI saja) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang transportasi darat. Sejarah Perum Damri bermula pada tahun 1943, terdapat dua usaha angkutan pada zaman pendudukan jepang yaitu *Jawa Unyu Zigyosha*yang mengkhususkan diri pada angkutan barang dengan truk, gerobak atau cikar, dan juga terdapat *Jidousha Sokyoku* yang melayani angkutan pemumpang dengan kendaraan bermotor atau bus. Pada

[96] ibid

tahun 1945, setelah Indonesia merdeka, dibawah pengelolaan Departemen Perhubungan RI *Jawa Unyuu Jidousha* berubah nama menjadi *Djawatan Pengangkoetan* untuk angkutan barang, sementara *Jidousha Sokyoku* beralih menjadi *Djawatan Angkoetan Darat* untuk angkutan Penumpang.[97]

Pada tanggal 25 November 1946, kedua jawatan itu digabungkan berdasarkan Maklumat Menteri Perhubungan RI No.01/DAM/46 sehingga dibentuklah "Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia" disingkat DAMRI, dengan tugas utama menyelenggarakan pengangkutan darat dengan bus, truk dan angkutan bermotor lainnya. Tugas tersebut menjadikan semangat kesejarahan DAMRI yang telah memainkan peranan aktif dalam kiprah perjuangan mempertahankan kemerdekaan melawan agresi Belanda di Jawa.[98]

Pada tahun 1961, terjadi peralihan status DAMRI menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Negara (BPUPN) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 233 Tahun 1961, yang kemudian pada tahun 1965, BPUPN dihapus dan DAMRI di tetapkan menjadi sebuah Perusahaan Negara (PN).[99]

Pada tahun 1982, DAMRI beralih status menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1984, serta dengan Peraturan Pemerintah No. 31 tahun 2002 dan berkelanjutan hingga saat ini, dimana PERUM DAMRI diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan jasa angkutan umum untuk penumpang dan atau barang di atas jalan dengan kendaraan bermotor.pada tanggal 8 juni 2023 Pemerintah resmi menggabungkan Perum PPD ke dalam Perusahaan ini. Saat ini, DAMRI merupakan salah satu perusahaan umum yang dimiliki pemerintah pusat yang dibawah naungan Kementrian Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia.[100]

---

[97] Wikipedia, "DAMRI", https://.m.wikipedia.org/wiki/DAMRI, diakses pada tanggal 18 Desember 2023.
[98] ibid
[99] Wikipedia, "DAMRI", https://.m.wikipedia.org/wiki/DAMRI, diakses pada tanggal 18 Desember 2023.
[100] ibid

Anda dapat memesan tiket DAMRI secara online melalui aplikasi DAMRI Apps agar lebih mudah, cepat, dan praktis. Selain itu, pelanggan dapat memesan tiket melalui petugas DAMRI di cabang terdekat dari lokasi anda. Berikut langkah-langkah membeli tiket DAMRI melalui aplikasi:[101]

1. Unduh aplikasi DAMRI Apps di PlayStore atau AppStore
2. Buka aplikasi DAMRI, lalu buat akun dan login
3. Pilih pelayanan sesuai keperluan, seperti "bus bandara" atau "bus antarkota"
4. Isi titik keberangkatan dan tujuan
5. Tentukan tanggal keberangkatan
6. Isi jumlah tiket yang diinginkan
7. Lalu klik "Cari Tiket"
8. Selanjutnya pilih tiket dan jadwal keberangkatan yang tertera
9. Isi dengan lengkap data penumpang,dari nama, nomor telepon, dan NIK
10. Konfirmasi pesanan dan lakukan pembayaran
11. Selesai

Pembayaran tiket bus DAMRI online dapat dilakukan melaluisejumlah metode, seperti dompet digital atau m-banking. Beberapa metode pembayaran yang tersedia adalah Gopay, BNI Virtual Account, BRI Virtual Account, Permata Virtual Account, serta Mandiri Virtual Account.

Adapun layanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum DAMRI diantaranya:[102]

1. Angkutan Perkotaan

   Angkutan perkotaan merupakan sebuah moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum dengan rute yang sudah ditentukan pelayanannya meliputi jaringan trayek kota (dalam wilayah Kota, Ibu Kota Provinsi dan Kabupaten). Jaringan

[101] Koran tempo, "sejarah DAMRI", https://koran.tempo.co/amp/ekonomi-dan-bisnis/482774/sejarah-damri-sudah-ada-sejak-zaman-jepang-kini-merger-dengan-perum-ppd, diakses pada tanggal 03 Januari 2024

[102] Wikipedia, "DAMRI", https://.m.wikipedia.org/wiki/DAMRI, diakses pada tanggal 18 desember 2023.

pelayanannya meliputi 9 (Sembilan) kota besar diseluruh Indonesia diantaranya Jabodetabek, Medan, batam, Palembang, Bandar Lampung, Bandung, Surabaya, Makassar, Kendari, dan Manado.

2. Angkutan Antarkota

   DAMRI melayani angkutan antarkota terdiri dari antarkota antarprovinsi (AKAP) dan antakota dalam provinsi (AKDP). Terdapat 33 kantor cabang DAMRI di seluruh kota di Indonesia. DAMRI angkutan antarkota dilayanidengan kelas non-ekonomi (atau kelas komersil) yang seperti Bisnis, Eksekutif, Royal dan Limosin.

3. Angkutan Antarnegara

   Angkutan antarnegara atau dikenal dengan antar lintas batas Negara yang dsingkat jadi ALBN adalah angkutan dari satu kota ke kota yang lain yang melewati lintas batas Negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terkait dengan trayek. DAMRI mempelopori transportasi lintas batas antar Negara Indonesia dan Malaysia, dengan melayani trayek dari Pontianak (Indonesia) tujuan Kuching (Malaysia). Selain itu DAMRI juga telah membuka layanan baru dari Pontianak menuju Banjar Sari Begawan (Brunei). DAMRI juga sedang merintis rute antar Negara seperti ke Timor Leste dan Papua Nugini.

4. Angkutan Pariwisata

   DAMRI juga melayani angkutan pariwisata atau travel dengan menggunakan kendaraan bus kecil, bus medium dan bus besar. DAMRI juga bekerjasama dengan Kementrian Ketenagakerjaan dalam pengangkutan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dari terminal kedatangan Bandara Soekarno-hatta ke daerah asal TKI. DAMRI juga mendukung program Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KAPN). Untuk mendukung pertumbuhan pariwisata dalam negeri, DAMRI terus berkontribusi dalam menambah armada di kawasan strategis pariwisata, sehingga dapat mengakomodasi wisatawan domestic dan mancanegara.

5. Angkutan Pertintis

   Melayani daerah-daerah terpencil dan terisolir yang belum dilayani oleh perusahaan angkutan lain. Angkutan perintis merupakan penugasan dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi agar anak-anak dapat bersekolah, biaya logistic dapat berkurang, dan hasil bumi dapat terdistribusikan.

6. Angkutan Logistik

   DAMRI juga melayani pengiriman barang dengan menggunakan truk yang bernama dagang sebagai DAMRI logistic. DAMRI bekerjasama dengan PT.Pos Indonesia (Persero) untuk tujuan Medan, Dumai, Surabaya dan Mataram di jalur primer dan sekunder DAMRI logistic juga melayani angkutan barang sebagai layanan terusan dari PT. Kereta Api Logistik serta pihak swasta lainnya.

4.1.3. Gambaran Umum PO LIMAN

PO Liman menjadi salah satu perusahaan otobus tertua di Sulawesi yang hadir sejak 1980-an. Liman sendiri merupakan singkatan dari *Lince Mantigi* yang merupakan nama dari pemilik PO bus tersebut.[103]

Rute awal PO Liman adalah Makassar – Toraja, pada awal 2000-an, perusahaan mengalami perkembangan pesat dan memiliki puluhan armada dengan cirri khas berwarna merah. PO Liman juga menjadi yang pertama di Sulawesi menggunakan *Sasis Scania*. Hingga saat ini PO Liman masih setia melayani penumpang dengan rute Makassar – Sorowako dan Makassar – Palu. Armada yang disiapkan oleh perusahaan ini juga dilengkapi dengan fasilitas terbaik yang dapat memanjakan penumpang.[104]

1. Kelas dan Fasilitas Bus

   Kita dapat menemukan beberapa kelas bus yang disiapkan oleh perusahaan ini, yang mana tiap kelasnya dilengkapi berbagai fasilitas

[103] iNews.id, "deretan PO Bus tertua di Sulawesi masih layani mudik lebaran, ada yang berumur 64 tahun"
[104] ibbid

terbaik. Kelas bus yang tersedia tersebut meliputi *Reguler Class* dan *Sleeper Class* dengan fasilitas antara lain:[105]

a. Liman Trans *Reguler Class*

- 30 *seat*
- AC
- *Open Cabin*
- Bagasi
- Dan lainnya

b. Liman Trans *Sleeper Class*

- 22 *sleeper seat*
- Bantal
- Selimut
- *AC*
- *Private Cabin*
- Bagasi
- *Snack*
- Dan lainnya.

2. Rute Bus Liman

Tersedia tiga jurusan yang dioperasikan oleh PO Liman Trans dengan rute perjalanan melalui beberapa kota yang dapat kita lihat berikut ini:

a. Jurusan Makassar – Morowali :

Palopo – Masamba – Mangkuta – Pendolo – Tanpa – Tomata – Beteleme – Tompira – Poranda – Sampeantaba – Bahonsoi – Wusu – Bungku – Bahomotefe – Bahodopi – Labota.

b. Jurasan Makassar – Palu :

Parepare – Polman – Majene – Tappalang – Malunda – Mamuju – Tasiu – Trailu – Topoyo – Karossa – Bamboloka – Tikker – Pasang Kayu.

[105] Ayo naik bis, "Agen Bus Liman Makassar", https://ayonaikbis/agrn-bus-liman/39643?amp=1 diakses pada tanggal 18 desember 2023

c. Jurusan Palu – Makassar :

Pasang Kayu – Tikker – Bamboloka – Karossa – Topoyo – Trailu – Tasiu – Mamuju – Malunda – Tappalang – Majene – Polman – Parepare.

4.2. Bentuk Tanggung Jawab yang diberikan kepada Konsumen dalam hal Kerusakan Barang selama Pengangkutan melalui Darat dengan menggunakan Jasa Travel

4.2.1. Prosedur pelaksanaan pengiriman barang pada jasa Travel

Pentingnya pengangkutan didasarkan atas kebutuhan penduduk Indonesia yang melakukan kegiatan mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat. Mengingat perusahaan jasa travel bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang patut diperhatikan adalah kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa, maka dari itu keamanan dan keselamatan barang milik penumpang merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan pihak penyedia jasa, prosedur dalam pengiriman barang pun diperlukan dalam hal ini, adapun prosedur dalam pengiriman barang secara umum yaitu;[106]

1. Datang ke kantor cabang perusahaan membawa dokumen/paket yang akan dikirim dan menemui CSO (*Coustemer Service Officer*) yang bertugas menanyakan jadwal pemberangkatan yang diminta.
2. Dokumen atau paket adalah barang/benda dalam bentuk apa pun yang telah dibungkus rapi dengan berbagai media pembungkus
3. Karyawan khususnya Kepala cabang, CSO, dan driver dilarang menerima apalagi sampai membawa paket atau dokumen terlarang
4. Sebelum melakukan penerimaan dokumen atau paket, CSO wajib menanyakan terlebih dahulu kebenaran isi dari kiriman tersebut dan

[106] Tedy Platino. "prosedur penerimaan dan pengiriman dokumen, paket (Travel)", https://www.academia.edu/81081717/Prosedur_Penerimaan_dan_Pengiriman_Dokumen_Paket_Travel_, diakses pada 5 januari 2024.

CSO wajib menolak secara halus apabila barang yang dimaksud sesuai dengan kategori paket atau dokumen terlarang

5. Penentuan biaya pengiriman paket ditentukan dari berat dan jarak tempuh kota tujuan berdasarkan tabel daftar harga pengiriman paket perusahaan
6. CSO wajib mencetak resi ditandatangani pengirim bersama CSO dan SPJ ditandatangani CSO bersama driver
7. SPJ digunakan sebagai media serah terima dokumen/paket antara CSO asal – *Driver* – *checker* – CSO tujuan
8. Resi pengirim ditulis secara manual dengan pendistribusian sebagai berikut:

a. Lembar (1) asli : Pengirim
b. Lembar (2) copy : Cabang Tujuan
c. Lembar (3) copy : Penerima

9. Dokumen/paket yang telah sampai di cabang tujuan wajib dilakukan serah terima oleh driver bersama CSO (cabang tujuan) yang sedang bertugas dan menandatangani SPJ
10. Paket yang tidak diambil dalam kurun waktu 20 hari kerja setelah sampai cabang tujuan dan telah dikonfirmasikan kepada pengirim atau penerima paket maka kacab wajib menindaklanjuti perihal tersebut

Dalam hal pelaksanaan prosedur pengiriman juga menganut penjanjian pengiriman, perjanjian pengiriman barang terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang. Jika tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak, maka dari sanalah lahir perjanjian pengiriman barang. Adapun kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dengan selamat sampai ke tujuan, sedangkan pihak pengirim berkewajiban membayar uang angkutan atau biaya pengiriman barang. Maka sejak itu tanggung jawab barang atau paket tersebut ada di tangan perusahaan pengangkutan.

Adapun dari hasil wawancara bersama bersama Abdul Zakkar selaku manager Perum DAMRI mengenai prosedur yang digunakan pada Perum Damri menjelaskan bahwa:[107]

> "prosedur yang digunakan dalam pengiriman barang melalui PERUM DAMRI ini diantaranya, pertama pengirim membawa langsung barang yang akan dikirim ketempat perwakilan Bus Damri ini dalam keadaan telah di kemas secara rapih, kemudian kami akan memberikan total biaya yang akan dibayarkan, setelah itu pengirim akan diberikan resi yang berfungsi agar mempermudah pengambilan barang, dimana pihak pengirim juga memegang satu resi lainnya serta terdapat pula resi yang akan ditempelkan di barang yang akan dikirim, setelah barang sampai ditempat tujuan maka penerima barang akan menerima barang sesuai dengan resi yang dimiliki atau ditunjukkan"

Adapun hasil wawancara dengan Abdul Azis selaku manager New Liman Trans mengenai prosedur pengiriman barang yaitu:[108]

> "untuk pengiriman barang sendiri memiliki prosedur yang pertama adalah pihak pengirim membawa langsung barang yang akan di kirim ke tempat ini, kemudian kami akan memberikan info mengenai harga yang akan dibayar, setelah itu pengirim akan diberi bukti pengiriman berupa resi yang akan digunakan untuk pengambilan barang di tempat tujuan, setelah barang sampai di tempat (kota tujuan) maka penerima sendiri yang datang untuk mengambil barang mereka dengan memperlihatkan resi yang telah diberikan"

Dari hasil wawancara antara manager Perum DAMRI dan Manager New Liman Trans menjelaskan bahwa prosedur yang mereka gunakan dalam pengiriman barang sama, yaitu dimulai pada saat konsumen datang ke agen dengan membawa barang yang telah disiapkan untuk dikirim, selanjutnya pihak jasa pengiriman mengecek kelengkapan barang tersebut, kemudian pihak agen akan memberikan bukti pengiriman

[107] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

[108] Wawancara bersama Abdul Azis selaku manager PO Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

berupa resi yang akan digunakan untuk pengambilan barang di lokasi agen tujuan barang tersebut dikirim.

Dalam penentuan tarif pengiriman secara umum hanya ditentukan dari berat dan jarak tempuh kota tujuan berdasarkan daftar biaya pengiriman paket pada perusahaan masing-masing, sehingga Abdul Zakkar selaku manager Perum DAMRI mengatakan bahwa:[109]

> "dalam memberikan tarif pengiriman barang melalui jasa perum damri saya hanya mengira-ngira dengan cara melihat dari ukuran dan berat barang tersebut, apabila barang tersebut beruknran besar maka saya memberikan tarif yang lebih tinggi dibanding dengan barang yang berukuran kecil seperti berkas-berkas atau barang lainnya, tidak jarang juga terdapat beberapa konsumen yang meminta keringanan biaya pengiriman barang"

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa pihak perum Damri tidak memberikan ketentuan dalam pemberian tarif atau biaya pengiriman, mereka hanya mengira-ngira dari ukuran dan berat barang kiriman tersebut bahkan manager Perum Damri mengatakan bahwa tidak sedikit dari konsumen menawar dari harga yang telah diberikan oleh manager perum damri. Sedangkan menurut Abdul Azis selaku manager New Liman Trans mengatakan bahwa:[110]

> "untuk penentuan biaya pengiriman kami menggunakan cara perbandingan, apabila barang tersebut berat maka kami menentukan harga sesuai dengan berat dari barang tersebut, sedangkan apabila barang tersebut ringan maka kami akan memberikan harga yang menurut kami sesuai dengan barang tersebut (taksiran sendiri)"

Dari penjelasan yang telah diberikan oleh pihak Liman Trans dapat pula dipahami bahwa perusahaan tersebut memiliki ketentuan dalam menentukan biaya pengiriman, mereka menggunakan metode perbandingan yang dimana apabila barang tersebut memiliki bobot yang

[109] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

[110] Wawancara bersama Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

berat maka beban biaya yang akan diberikan lebih besar di bandingkan barang yang memeiliki berat lebih ringan.

Maka dari itu, pernyataan kedua Manager penyedia jasa travel tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penentuan pemberian biaya pengiriman barang tidak semua perusahaan menggunakan cara yang sama, mereka memiliki ketentuan tersendiri dalam memberikan tarif pengiriman barang bahkan tidak jarang mereka memberikan harga seikhlasnya (semampunya) dari pihak pengirim barang.

4.2.2. Faktor terjadinya kerusakan barang pada saat proses pengiriman melalui jasa travel

Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan barang melalui jalur darat. Kendala atau hambatan dalam pengangkutan darat bisa disebabkan oleh beberapa hal, keadaan alam dan kecelakaan ataupun kerusakan mesin truk yang tidak mungkin dapat diduga dalam pelaksanaan pengangkutan barang melalui darat, maka pertanggung jawaban harus juga di batasi.[111]

Terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan barang kiriman penumpang dalam bagasi bus dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam sumber permasalahan, pada penelitian ini, faktor internal berupa faktor dari dalam diri konsumen itu sendiri, faktor-faktor tersebut yaitu konsumen lalai dalam pengemasan barang kirimannya dan seringkali konsumen yang lupa dengan ciri khas barang kirimannya. faktor internal seperti ini dapat mengakibatkan terjadinya kerugian kecil hingga besar bagi konsumen yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang tersebut.

[111] Andri ahmad, "tanggung jawab jasa pengiriman terhadap barang pesanan konsumen (studi kasus PT. Indah Cargo Jambi)", skripsi hukum, program sarjana hukum, (Jambi, 2023), dipblikasikan, hlm. 55.

Adapun Faktor-faktor eksternal penyebab rusak, hilang atau terhambatnya barang sewaktu proses mengangkut yang dihadapi perusahaan pengangkut dalam proses pengangkutan barang melalui jalur darat adalah sebagai berikut:[112]

a. Faktor alam berupa cuaca buruk atau badai. dalam situasi hujan penglihatan *driver* akan terganggu dan rawan terjadi kecelakaan, tidak jarang proses pengangkutan itu berhenti dengan tujuan untuk menjaga keselematan barang.
b. Faktor tindak kejahatan di jalanan dengan cara mencuri barang yang akan dikirimkan dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pencuri.
c. Faktor jalanan juga dapat berpengaruh besar dalam keselamatan barang muatan itu sendiri, jalanan yang berlubang ataupun tidak rata/rusak beresiko tinggi dapat menyebabkan kerusakan pada barang muatan seperti barang muatan yang mudah pecah belah maka dari itu diperlukannya untuk melakukan penempatan atau penataan barang muatan agar menekan dan mengurangi resiko terjadinya kerusakan.

berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan dengan wawancara dan observasi hal yang paling besar dalam mempengaruhi terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman adalah kelalaian dari pihak pengirim, seperti yang dikatakan pihak Perum Damri bahwa:[113]

> "kerusakan barang yang pernah terjadi hanya seperti kerusakan barang pada kemasan saja yang dimana menurut kami hal itu menjadi tanggungjawab pihak pengirim sesuai dengan prosedur di awal bahwa pihak pengirim membawa barang yang akan dikirim ke tempat agen dalam keadaan telah dikemas dengan rapih, sehingga apabila terjadi kejadian seperti cuaca buruk ataupun akses jalan yang kurang bagus maka kondisi barang akan tetap terjaga karena hal-hal tersebut juga dapat mengakibatkan rusaknya barang kiriman"

[112] Andri ahmad, op.cit, hlm. 56.
[113] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

Sama halnya yang dikatakan oleh manager New Liman Trans mengenai faktor terjadinya kerusakan barang bahwa:[114]

> "kemasan barang yang rusak merupakan kerusakan yang biasanya terjadi pada saat proses pengiriman barang hal ini terjadi dikarenakan pihak pengirim barang yang tidak mengemas barang mereka dengan rapih, sehingga apabila terjadi cuaca buruk seringkali kemasan barang kiriman mereka menjadi robek (rusak)"

Dari hasil wawancara dari kedua manager penyedia jasa travel di atas dapat dipahami bahwa jenis kegagalan yang terjadi dominan berupa kerusakan pada kemasan barang karena rusak selama perjalanan akibat dari guncangan, cuaca, atau hal-hal lainnya. Namun dalam hal ini pihak penyedia Jasa Travel telah memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada pihak pengirim untuk mengemas dengan baik barang yang mereka akan kirim.

Pada umumnya, penumpang bus lalai karena merasa sudah sepenuhnya memberi tanggung jawab kepada pihak penyedia jasa travel, kemudian konsumen kadang kala tidak memiliki rasa waspada terhadap barang kirimannya. Kerusakan atau kehilangan barang dapat menimbulkan kerugian yang bisa dikategorikan menjadi kerugian kecil, sedang dan besar kerugian ini tentu saja berdampak pada perusahaan penyedia jasa travel tersebut.

Konsumen yang mengalami kerugian seperti faktor-faktor ini tidak bisa meminta ganti kerugian kepada pihak penyedia jasa travel. Hal ini karena kerugian yang muncul bukan berasal dari kesalahan penyedia jasa baik awak bus maupun karyawan perusahaan. Seperti yang telah dicantumkan pada Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan bahwa:[115]

> "perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan kecuali terbukti

[114] Wawancara bersama Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

[115] Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

bahwa suatu kejadian musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim"

4.2.3. Bentuk Pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travel kepada konsumen yang mengalami kerusakan barang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, yang ditunjang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Kondisi demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang besar tentunya dengan biaya produksi yang rendah. Sedangkan konsumen tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal. Kedua belah pihak pasti akan berpegang teguh pada prinsip masing-masing untuk mendapatkan apa yang hendak dicapai atau diinginkan. Penegakan peraturan perundang-undangan Perlindungan Konsumen merupakan hal yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari Negara Indonesia, karena hukum sebagai tolak ukur pembangunan nasional yang bertujuan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk melakukan reformasi menyeluruh di berbagai aspek. UUD 1945 dengan jelas menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Aturan ini berarti bahwa hukum menempati posisi strategis dalam penyelenggaraan Negara ini, sehingga hukum dapat ditegakkan dengan baik.[116]

Seiring meningkatnya kesejahteraan rakyat, maka konsumsi akan kebutuhan barang pun semakin tinggi baik kebutuhan utama maupun kebutuhan tambahan, begitu pula dalam menggunakan kebutuhan untuk konsumsi produk-produk jasa yang muncul menurut kebutuhan rakyat untuk mempertinggi ketenangan dan kepuasan. *Industry* jasa *relative* bervariasi

[116] Riski adha lisa, op.cit, hlm. 58

menggunakan dinamika yang terjadi dalam sektor jasa yang bisa dipandang banyaknya *industry*.

Tabel 4. 2 Data kerusakan barang tahun 2021 sampai 2023

No	Perusahaan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Total
1	Perum Damri	4	5	-	9
2	PO New Liman Trans	6	5	-	11

Sumber: Perum Damri & PO New Liman Trans

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada perusahaan Perum Damri terjadi 4 kasus kerusakan barang di tahun 2021, kemudian pada tahun 2022 terjadi lagi kasus kerusakan barang sebanyak 5 kasus dan pada tahun 2023 sudah tidak terdapat kasus kerusakan barang jadi total kerusakan barang yang terjadi di Perum Damri pada tahun 2021 sampai 2023 sebanyak 9 kasus kerusakan barang, hal ini dapat dipahami bahwa dari tahun ke tahun terjadi peningkatan kasus kerusakan barang walaupun di tahun 2023 sudak tidak terdapat kerusakan barang lagi namun pihak Perum Damri kedepannya harus tetap meningkatkan keamanan dalam pengiriman barang tersebut.

Sama halnya pada perusahaan PO Liman Trans Parepare pada tahun 2021 terjadi kasus kerusakan barang sebanyak 6 kasus, kemudian pada tahun 2022 terjadi 5 kasus kerusakan barang, dan di tahun 2023 terjadi sudah tidak ada kasus kerusakan, jadi total kerusakan barang yang terjadi di PO Liman Trans pada tahun 2021 sampai dengan 2023 yaitu 11 kasus kerusakan barang. Maka dari itu dapat dipahami bahwa pada perusahaan PO Liman Trans terjadi penurunan kasus kerusakan barang dari tahun ke tahun hingga di tahun 2023 sudah tidak terdapat lagi kasus kerusakan barang yang tercatat.

Adapun pernyataan yang di katakan oleh manager Perum Damri mengenai banyaknya konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang bahwa:[117]

> "selama tahun 2023 kami telah melayani pengiriman barang hampir sekitar 250 pengiriman ke seluruh lokasi agen perum damri wilayah Sulawesi dan untuk kerusakannya selama tahun 2023 ini sudah tidak terjadi kerusakan barang lagi di banding tahun lalu dimana terjadi kurang lebih 5 kasus kerusakan barang dengan kasus kerusakan yang ringan"

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa kerusakan barang pada jasa pengiriman di perusahaan perum damri telah mengalami penurunan dan bahkan sudah tidak terjadi kasus kerusakan barang lagi. Adapun pernyataan yang diberikan dari manager Liman Trans bahwa:[118]

> "dalam kurun waktu satu tahun ini kami telah melayani pengiriman barang kurang lebih 300 pengiriman di dalam wilayah Sulawesi dan sudah tidak ada data kerusakan barang yang terjadi dibanding pada tahun 2022 terjadi sekitar 5 sampai 6 kasus kerusakan barang dengan status kerusakan ringan"

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa pada umumnya konsumen lebih banyak mengirim barang menggunakan jasa travel yang dimana sekarang ini kasus kerusakan sudah berkurang dari tahun-tahun sebelumnya, hal ini juga dibenarkan dengan beberapa pernyataan dari konsumen yang pada umumnya sama yaitu alasan mereka memilih pengiriman melalui jasa travel adalah harga pengiriman yang murah dan prosedur yang mudah, dimana konsumen-konsumen ini sudah tidak pernah mengalami kerusakan barang lagi selama menggunakan jasa pengiriman melalui jasa travel ini pada tahun 2023. Seperti yang dikatakan oleh firman selaku konsumen pengguna jasa pengiriman barang bahwa:[119]

> "selama saya menggunakan jasa pengiriman barang, saya tidak pernah mengalami kerusakan barang baik dalam proses pengiriman maupun dalam pengambilan barang tersebut"

---

[117] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

[118] Wawancara bersama Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

[119] Wawancara bersama firman sebagai konsumen, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:40 WITA

Mengingat perusahaan jasa travel (Perum Damri & Liman Trans Parepare) bergerak dalam bidang jasa, maka faktor penting yang harus diperhatikan adalah kepercayaan pengguna jasa, dimana mereka menggunakan jasa perusahaan tersebut karena mereka percaya bahwa barang atau kiriman yang mereka kirim melalui jasa perusahaan tersebut akan sampai dengan selamat di tempat tujuan. Hal tersebut berhubungan erat dengan tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengantarkan barang, Perum Damri dan Liman Trans Parepare melalui jajarannya berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa termasuk dalam memberikan tanggung jawab terhadap kerusakan barang milik konsumen. Namun, Tanggung jawab yang diberikan dari kedua penyedia jasa tersebut berbeda dimana penyedia jasa dari Perum Damri mengatakan:[120]

> "kami tidak memberikan pertanggung jawaban terhadap barang rusak milik konsumen dikarenakan persetujuan atau perjanjian di awal bahwa barang milik konsumen diminta agar di kemas dengan rapih agar terhindar dari kerusakan karena pada umumnya kerusakan yang terjadi hanya dari segi kemasan barang yang rusak, seperti yang terjadi pada tahun 2020 hingga 2023 dimana terjadi kurang lebih 9 kasus kerusakan barang namun kerusakannya hanya dari segi pengemasan barang saja sehingga hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab dari pihak kami, selain itu untuk barang kiriman berupa kertas atau dokumen penting kami akan menempatkannya di depan (tempat supir) sehingga hal tersebur bisa mengurangi resiko kerusakan maupun kehilangannya, namun apabila ada konsumen yang kehilangan barang, maka kami akan memberikan tanggungjawab berupa ganti kerugian sebesar 10x lipat dari biaya pengiriman"

Dari pernyataan manager Perum Damri di atas dapat dijelaskan bahwa pihak Perum Damri tidak akan memberikan ganti kerugian terhadap kerusakan barang yang jelas bahwa kerusakan tersebut terjadi diakibatkan

[120] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

oleh konsumen itu sendiri, serta terdapat pula ketentuan dari Resi yang diberikan oleh Pihak Perum Damri bahwa barang milik konsumen tidak diperiksa, jadi pecah, rusak, busuk, bocor diluar tanggung jawab kami, yang dimana apabila konsumen tersebut telah menandatangani resi tersebut berarti ia telah menyetujui pedoman dan persyaratan yang tercantum. Maka dari itu pihak Perum Damri menekankan kepada konsumen agar mengemas barang kiriman mereka dengan sangat baik. Namun apabila terjadi kehilangan barang ataupun barang yang tertukar maka pihak Perum Damri akan bertanggung jawab akan hal tersebut karena kejadian tersebut merupakan kesalahan dari pihak Perum Damri, mereka akan bertanggung jawab dengan cara mengganti 10x lipat dari biaya pengiriman sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti yang pernah terjadi di tahun 2021 seorang konsumen yang kehilangan barang kirimannya berupa paket berisi pakaian, sehingga pihak perum damri harus menggantinya dengan memberikan ganti kerugian berupa uang tunai sebanyak 10x lipat dari biaya pengiriman, namun pertanggung jawaban atas kehilangan barang tersebut tidak dapat atau belum cukup memberikan perlindungan terhadap konsumen karena apabila isi dari barang milik konsumen tersebut merupakan barang berharga seperti alat elektronik ataupun surat/dokumen berharga lainnya maka penentuan ganti rugi tersebur sangat tidak seimbang, yang dimana dikatakan oleh manager Perum DAMRI bahwa penentuan biaya pengiriman hanya berdasarkan berat atau besar dari barang tersebut sehingga konsumen yang kehilangan barang berharga itu jelas sudah dirugikan walaupun telah diberikan ganti rugi berupa penggantian 10x lipat dari biaya pengiriman saja.

Selain itu apabila terdapat barang yang tertukar maka pihak Perum Damri juga akan bertanggung jawab dengan cara menghubungi beberapa konsumen lainnya yang telah mengambil barang kiriman terlebih dahulu. Seperti peristiwa yang pernah terjadi pada tahun 2022 dimana seorang konsumen yang telah sampai di tempat tujuan terlebih dahulu namun ternyata konsumen tersebut salah mengambil barang, dimana barang yang

di ambil merupakan barang milik salah satu konsumen lainnya, sehingga pada saat konsumen itu sadar bahwa barang tesebut bukan miliknya maka dia langsung melaporkan kepada pihak pengangkut bahwa barang mereka telah tertukar, mendapat laporan tersebut pihak Perum Damri pun segera menghubungi konsumen yang telah membawa barang yang bukan miliknya tadi dan segera akan dikembalikan atau di tukar kembali.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan Manager New Liman mengenai pertanggung jawaban mereka mengatakan bahwa:[121]

> "dalam pemberian ganti kerugian kami akan membandingkan dengan biaya pengiriman, namun perlu diingat dari prosedur awal dalam pengiriman barang bahwa barang yang dibawa ke agen harus dalam kemasan yang rapih sehingga hal tersebut bisa meminimalisir kerusakan barang, adapun kertas atau dokumen berharga kami memberikan penanganan khusus dengan menempatkannya bukan di bagasi melainkan di tempat yang sekiranya aman seperti di bagian depan, sehingga apabila untuk pertanggung jawaban kami hanya berfokus terhadap pertanggung jawaban terhadap barang yang hilang, dimana barang yang hilang tersebut akan di beri ganti kerugian sebesar 20% dari harga barang"

Dari pernyataan di atas dapat di pahami bahwa pihak Liman Trans akan tetap memberikan bentuk pertanggung jawaban terhadap kerusakan barang dengan ketentuan bahwa kerusakan barang tersebut berasal dari kelalaian pihak pengangkut, maka tanggung jawab mereka berupa pembandingan antara kerusakan barang yang dialami dengan biaya pengiriman, seperti yang pernah terjadi pada tahun 2022 dimana konsumen mengklaim bahwa barang kirimannya rusak (pecah) sehingga konsumen tersebut menuntut ganti kerugian terhadap pihak Liman Trans, dan setelah diperiksa memang benar telah terjadi kerusakan barang dimana beberapa piring yang terbuat dari kaca itu pecah, maka dari itu pihak Liman Trans segera memberikan ganti kerugian kepada konsumen tersebut dengan membandingkan harga pengiriman dengan harga satuan barang yang pecah tersebut, bentuk ganti rugi yang diberikan yaitu pihak Liman Trans

[121] Wawancara bersama Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

memberikan uang tunai secara langsung kepada pihak konsumen. Dan ketika terjadi kehilangan barang maka pihak Liman Trans akan memberikan ganti kerugian sebesar 20% dari harga barang, namun bentuk tanggung jawab seperti itu belum cukup signifikan karena apabila konsumen kehilangan barang yang bernilai tinggi tentu penggantian 20% dari harga barang tersebut belum cukup untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen tersebut, seperti halnya yang tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu:[122]

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
(2) 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.

Dari ketentuan diatas dapat dilihat bahwa pemberian ganti kerugian terhadap hilangnya barang kiriman konsumen pada Liman Trans belum signifikan

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travel akan barang rusak tergantung dari kondisi barang tersebut, karena apabila dalam proses pengangkutan terjadi hal-hal diluar dugaan atau diluar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut seperti kerusakan barang atau kemasan barang yang akan dikirim rusak, maka Pihak Perum Damri & Pihak Liman Trans Parepare terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, namun apabila pihak Perum Damri & Pihak

[122] Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Liman Trans Parepare dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya dengan maksud tidak bersalah karena adanya bencana alam atau di karenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya.

Bertanggung jawab merupakan kegiatan yang wajib dilakukan perusahaan pengangkutan secara mutlak terhadap pengirim, tetapi memang walaupun kewajiban perusahaan memberikan tanggung jawab terhadap pengirim, terlebih dahulu pengirim harus dapat membuktikan kesalahan pihak pengangkut dan perusahaan, karena pihak perusahaan tidak semena-mena dalam memberikan pertanggung jawaban tanpa adanya pembuktian kesalahan pengangkut dan perusahaan.

Apabila konsumen merasa dirugikan pihak penyedia jasa mempersilahkan konsumen untuk melakukan complain, tata cara atau prosedur klaim yang dapat dilakukan konsumen adalah:[123]

1. Melaporkan kronologi kejadian

   Konsumen dapat langsung mendatangi kantor cabang perusahaan dan memberitahu kronologis penerimaan barang serta keadaan barang saat diterima. Pelaporan dengan cara yang sama juga bisa dilakukan konsumen dengan melalui media telepon.pelaporan kronologis harus disertai dengan bukti foto dan nomor resi atau surat jalan barang yang telah diterima apabila mempunyai video pada saat membuka barang tersebut dapat juga dilampirkan untuk menjadi bukti bahwa barang yang rusak atau cacat tersebut benar terjadi pada saat pengiriman.
2. Mengisi surat klaim

   Konsumen harus memberikan beberapa informasi yang tertuang dalam surat klaim yang disediakan oleh pihak perusahaan.surat tersebut berisikan informasi terkait barang apa yang dikirim, jumlah barang, berat barang, nilai barang, tanggal kirim, kota tujuan kirim, dan nama penerima barang

[123] Andri ahmad, op.cit, hlm. 67.

3. Menunggu hasil proses pelaporan

   Setelah pelaporan, konsumen perlu menunggu pihak penyedia jasa untuk memproses hal tersebut.

4. Konsumen mendapatkan konfirmasi dari pihak penyedia jasa travel

   Pihak penyedia jasa travel akan mengkonfirmasi kepada konsumen terkait kendala yang dihadapi selama proses pengiriman barang tersebut dan kemungkinan penyebab utama terjadinya hal yang merugikan konsumen tersebut. Apabila keterlambatan pengiriman atau kerusakan yang dialami terjadi karena keadaan yang tidak dapat dihindari seperti musibah bencana alam banjir, angin badai dilaut, kapal yang rusak/tenggelam dan lain-lain. Maka pihak penyedia jasa travel dapat menjelaskan dengan menyertakan bukti kepada konsumen. Hal tersebut member hak kepada pihak penyedia jasa travel untuk tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen, namun apabila benar kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari kelalaian dan kesalahan pihak penyedia jasa selama proses pengiriman, maka pihak penyedia jasa wajib mengganti kerugian konsumen senilai dengan harga barang yang rusak tersebut.

5. Menerima ganti rugi dari pihak penyedia jasa pengangkutan, setelah laporan diproses dan terbukti kerusakan terjadi karena kelalaian pihak penyedia jasa pengangkutan selama proses pengiriman, maka pihak konsumen akan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan peraturab yang berlaku di perusahaan tersebut. Bentuk kerugian akan dibayarkan secara langsung atau transfer atau pengurangan pada biaya pengiriman barang.

Sama halnya yang dikatakan oleh manager Perum Damri mengenai pengajuan klaim untuk meminta pertanggung jawaban terhadap kerusakan barang kiriman bahwa:[124]

[124] Wawancara bersama bapak Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA

> "pengirim yang memberikan klaim harus memberikan bukti terlebih dahulu apabila barang yang mereka kirim ternyata rusak, namun bukti yang diajukan harus benar-benar menunjukkan bahwa kerusakan barang tersebut diakibatkan oleh kelalaian dari pihak pengangkut"

Pernyataan dari Manager Perum Damri hampir sama dengan pernyataan yang diberikan oleh Manager Liman Trans parepare bahwa:[125]

> "sebaiknya jika ada kosnumen yang ingin mengajukan klaim kerusakan barang, mereka harus membawa bukti berupa barang yang rusak itu agar dapat di tentukan bahwa kerusakan barang tersbut apakah benar dari kelalaian pihak pengangkut atau kelalaian dari konsumen itu sendiri, namun apabila memang benar terbukti bahwa kerusakan barang tersebut memang benar dari kelalaian pihak pengangkut maka konsumen tersebut akan di beri ganti kerugian oleh pihak kami dengan cara membandingkan harga pengiriman dengan kerusakan yang terjadi"

Dari pernyataan kedua Pihak penyedia jasa Pengangkutan barang diatas dapat dipahami bahwa dalam pengangkutan pasti akan terjadi peristiwa barang yang rusak, meskipun berbagai upaya dalam meminimalisir komplain konsumen telah dilakukan, namun beberapa komplain tentu tidak dapat dihindari. Beberapa kejadian akan membuat konsumen merasa dirugikan, baik berkaitan dengan keterlambatan waktu tiba barang maupun kerusakan yang terjadi pada barang.

Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen mengemas barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang.

[125] Wawancara bersama bapak Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kerusakan dan kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman atau yang mewakilinya sesuai dengan SOPnya.

4.3. Penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa travel terkait dengan kerusakan barang

Pengangkutan pada pokoknya berisikan perpindahan tempat baik mengenai benda-benda maupun mengenai orang-orang, karena perpindahan itu mutlak perlu untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efesiensi. Adapun proses dari pengangkutan itu merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan angkutan dimulai ke tempat tujuan dimana angkutan itu diakhiri. Pengangkutan terdiri atas pengangkutan darat dengan kereta api atau kendaraan umum, pengangkutan melalui perairan dengan kapal, serta pengangkutan melalui udara dengan pesawat udara.

Aspek hukum publik pada pengangkutan, seperti akta pendirian perusahaan, surat izin perusahaan, pendaftaran perusahaan, pengumuman perusahaan dalam berita Negara, penyedia fasilitas publik, dan infrastruktur pengangkutan niaga diatur dalam Undang-Undang. Aspek hukum perdata pada pengangkutan, seperti kontrak *carter (charter party)*, kewajiban dan pihak-pihak, ganti kerugian akibat wanprestasi, upaya mengatasi resiko dengan asuransi dan cara penyelesaian sengketa pengangkutan diatur dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak dan kebiasaan dalam masyarakat. Mengenai cara penyelesaian sengketa perselisihan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum,

penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.[126]

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang yang berlaku, Berikut adalah prosedur umum untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi:[127]

1. Pengajuan Gugatan: Konsumen yang merasa dirugikan mengajukan gugatan atau tuntutan ke pengadilan yang berwenang. Gugatan harus menyertakan pernyataan klaim yang jelas, fakta-fakta yang mendukung, dan permintaan perbaikan atau ganti rugi yang diinginkan.
2. Pemberitahuan kepada Pihak Tergugat: Setelah gugatan diajukan, pihak tergugat harus diberitahu secara resmi mengenai klaim yang diajukan terhadap mereka. Mereka kemudian diberi waktu untuk menyiapkan tanggapan mereka terhadap gugatan tersebut.
3. Pendahuluan: Pengadilan biasanya akan mengadakan sidang pendahuluan untuk menetapkan jadwal, menyelesaikan masalah administratif, dan mungkin mencoba mendorong kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai melalui mediasi atau negosiasi.
4. Penyelidikan Fakta dan Bukti: Setelah pendahuluan, proses penyelidikan fakta dimulai. Ini melibatkan pengumpulan bukti, interogasi saksi, dan pertukaran informasi antara kedua belah pihak.
5. Pendengaran/Persidangan: Pengadilan akan mengadakan persidangan di mana kedua belah pihak memiliki kesempatan untuk menyajikan argumennya dan memperkenalkan bukti-bukti mereka. Saksi-saksi juga dapat dipanggil untuk memberikan kesaksian di pengadilan.

[126] Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

[127] Febry chrisdanty, "penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan non litigasi oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)", https://magister.wisnuwardhana.ac.id/index.php./perspektif/article/download/9/5/, diakses pada 21 maret 2024q

6. Putusan: Setelah mendengarkan argumen dari kedua belah pihak dan meninjau bukti-bukti yang disajikan, pengadilan akan membuat keputusan yang final dan mengeluarkan putusan atas sengketa tersebut.

sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tungkat II.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.[128]Adapun tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:[129]

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

[128] Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[129] Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen
j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undamg-Undang ini.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang

Prosedurnya cukup sederhana, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke BPSK Parepare atau BPSK setempat dimana mereka berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan juga berkas-berkas/dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihak-pihak yang berpekara di BPSK tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung APBD. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian/pembayaran, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat BPSK. Pihak BPSK lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam prasidang.[130]

[130] Muskibah, "analisis mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen", https://www.neliti.com/id/publications/43191/analisis-mengenai-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen, diakses pada 21 maret 2024

Dari prasidang itu bisa ditentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan antara lain dengan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SK No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 6). Putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.[131]

Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).[132] Namun, dari beberapa cara tersebut belum ada yang pernah digunakan oleh pihak Perum Damri maupun dari Pihak Liman Trans, manager Perum Damri menerangkan dalam wawancara bahwa:[133]

> "dalam penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa, kami menggunakan cara negosiasi kami rasa cara negoisasi sudah cukup untuk menyelesaikan permasalahan yang ada"

Sedangkan dalam keterangan dari hasil wawancara yang diberikan manager Liman Trans bahwa:[134]

> "negosiasi merupakan cara yang kami tempuh apabila ada konsumen yang merasa haknya tidak terpenuhi sebagai pengguna jasa pengankutan barang ini, dan selama menggunakan cara ini, hampir semua permasalahan dapat kami atasi dengan baik"

Dari pernyataan kedua manager penyedia jasa Travel tersebut, dapat dipahami bahwa mereka menggunakan cara yang sama yaitu menempuh jalur

---

[131] Ibid.
[132] Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[133] Wawancara bersama Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA
[134] Wawancara bersama Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

alternative dengan cara negosiasi yang dimana negosiasi di anggap sebagai cara yang paling efisien untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul antara pihak penyedia jasa dengan konsumen. Negosiasi didefinisikan sebagai komunikasi antara dua pihak untuk menemukan posisi-posisi yang saling bersesuaian, yang jika dilakukan dan di selesaikan dengan baik akan berakhir dengan kondisi paling tidak satu pihak memperoleh apa yang diinginkan dari pihak lain (bersedia berkompromi).[135] Penjelasan tersebut jelas sesuai seperti maksud dari para penyedia jasa Travel tersebut.

[135] Artikel DJKN, "negosiasi", https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-balikpapan/baca-artikel/15184/negosiasi, diakses pada 19 januari 2024

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Bentuk tamggung jawab yang akan dilakukan oleh PO New Liman Trans apabila terjadi kerusakan barang yaituakan memberikan ganti rugi berupa pembandingan antara barang rusak dengan biaya pengiriman serta apabila konsumen kehilangan barangnya mereka hanya akan memberikan penggantian 20% dari harga barang. Sedangkan, Bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak penyedia jasa travel Perum Damri yaitu bagi konsumen yang mengalami kerusakan barang mereka tidak memberikan ganti rugi (pertanggung jawaban), namun pada kasus kehilangan barang mereka akan mengganti 10x lipat dari biaya pengiriman, Benuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh kedua penyedia jasa travel tersebut belum efektif menurut penulis dikarenakan hal ini masih memberikan kerugian kepada konsumen yang memiliki barang dengan nilai atau harga yang tinggi.
2. Proses penyelesaian perselisihan yang digunakan antara pihak penyedia jasa Perum Damri dan PO New Liman Trans dengan konsumen hanya menggunakan alternatif penyelesaian dengan cara negosiasi, hal ini kurang efektif menurut penulis dikarenakan negoisasi hanya melibatkan 2 pihak yang berselih saja dan tidak terdapat pihak ketiga untuk menjadi pihak netral yang akan memimpin jalannya perundingan, maka dari itu dengan negoisasi bisa saja pengguna jasa tidak mendapatkan haknya selaku konsumen yang menuntut ganti kerugian terhadap kerusakan barang mereka

5.2. Saran

1. Sebaiknya pihak Perum Damri maupun Pihak Liman Trans memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan ketentuan yang telah di atur sebelumnya pada Undang-undang perlindungan konsumen agar konsumen merasa tenang dan percaya apabila mengirim barang melalui jasa travel yang di sediakan.
2. Upaya penyelesaian perselisihan yang seharusnya digunakan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah dibentuk oleh

pemerintah dimana BPSK menawarkan 3 jenis penyelesaian di antaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase, dan dari ketiga alternative ini semuanya terdapat pihak ketiga sebagai pihak netral.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asikin, Amiruddin, H. Zainal. Pengantar Metode Penelitian Hukum, Ed. Revisi (Cetakan ke-9). Jakarta: Rajawali Pers. 2016, hlm. 118.

Badrulzaman, Mariam Darus, dkk, Kompilasi Hukum Perikatan. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2018. hlm.73

Dewi, Eli Wuria., Hukum Perlindungan Konsumen, (Ctk. Pertama). 2015. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015. hlm. 5.

Miru, Ahmad., dan Sakka Pati. Hukum Perikatan (penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW) Rajagrafindo Pradasa, Jakarta 2018.hlm. 63.

Muljadi, Kartini Dan Gunawan Widjaja., Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Jakarta: Raja Grafindo, 2017. hlm. 161.

Miru, Ahmadi Miru. Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017, hlm. 23

Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2019, hlm. 4.

Subekti, Hukum Perjanjian. cetakan 20. Jakarta: Intermasa 2018, hlm. 1.

Sasongko, Wahyu. "Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan konsumen". Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019.hlm. 77.

Setiawan, I Ketut Oka Setiawan. Hukum Perikatan. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.hlm. 61

Zulham., Hukum Perlindungan Konsumen, (Ctk. Pertama). Kharisma Putra Utama, Jakarta: 2020 hlm. 22.

Jurnal/Skripsi

Ahmad Andri, "tanggung jawab jasa pengiriman terhadap barang pesanan konsumen (studi kasus PT. Indah Cargo Jambi)", skripsi hukum, program sarjana hukum, (Jambi, 2023),

Aristonova, Denni. "perlindungan hukum bagi penumpang jasa angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek berdasarkan undang-undang no 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan". skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, dipublikasikan (Palembang: 2018).

Desri Rama Doni, "Tinjauan Yuridis tentang Perjanjian Sewa Menyewa antara Sipenyewa dengan PT. Dodi Salma Tour & Travel Tahun 2022", Skripsi Hukum Perdata, (pekanbaru: 2022).

Doni, Desri Rama. "tinjauan yuridis tentang perjanjian sewa menyewa antara sipenyewa dengan PT. Dodi Salma Tour & Travel tahun 2022", skripsi hukum perdata, (pekanbaru: 2022)

Fadhilah, Khairani. "pelaksanaan perjanjian kerjasama pengangkutan semen antara PT. Semen padang dengan PT. Indobaruna Bulk transport menggunakan kapal laut" skripsi Hukum perdata, (Padang: 2018)

Fitriyani, desy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Pembatalan Sepihak dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online melalui Marketplace Tiktok & Shopee), Skripsi Ilmu Hukum, (Semarang: 2023)

Jadda, Asram A.T., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga yang tidak Berlabel di Kabupaten Enrekang", Jurnal Madani Legal Review Vol. 2 No. 2 (2018) (https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/malrev/article/view/338).

Lisa, Riski Adha. "tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa angkutan, studi kasus PT. Sungai Pinang Travel" skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, (Pekanbaru:2022).

Maslihah, Baiq Sholihatun. "tanggung jawab angkutan darat terhadap kerusakan barang dalam pengiriman menurut Undang-Undang nomor 22 tahun 2009" jurnal ilmiah, (mataram:2019).

Rahim, Arwini. “pelaksanaan lelang terhadap benda jaminan sebagai akibat wanprestasi (studi kasus: kantor pegadaian Kota Parepare), sktipsi Ilmu Hukum, (Parepare: 2022)

Thalib, Abd. “Aneka Hukum Bisnis Modern” in journal of chemical information and modeling, vol.53,issue 9 (2017).

Undang-undang

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Internet

Ayo naik bis, “Agen Bus Liman Makassar”, https://ayonaikbis/agrn-bus-liman/39643?amp=1

Artikel DJKN, “negosiasi”, https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-balikpapan/baca-artikel/15184/negosiasi

C, Devina, “Pengertian Biro Perjalanan”, https://www.gramedia.com/literasi/biro-perjalanan/,

Cahyono, “pembatasan asas (freedom of contract) dalam perjanjian komersial”, https://pn-bandaaceh.go.id

Hukum online, “perlindungan hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya”, https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum/

Imanuella, Juan, “pengertian konsumen dan cara mengenali perilaku”, https://m.mediaindonesia.com.

iNews.id, “deretan PO Bus tertua di Sulawesi masih layani mudik lebaran, ada yang berumur 64 tahun”

KBBI, “Arti kata perlindungan”, https://kbbi.web.id,

Kompas.com, “apa yang dimaksud dengan konsumen”, https://money.kompas.com.

mh@uma, “asas-asas perjanjian”, https://mh.uma.ac.id

Multi Angkasa Solusi, “Barang rusak saat pengiriman dan penyebabnya”, https://www.kargomurah.co.id/barang-rusak-saat-pengiriman.

OS, Yudiono, “Metode Penelitian”, https://digilib.unila.ac.id

Tedy platino. “prosedur penerimaan dan pengiriman dokumen, paket (Travel)”, https://www.academia.edu/81081717/Prosedur_Penerimaan_dan_Pengiriman_Dokumen_Paket_Travel_

Transiskom.com, “Pengertian Studi Kepustakaan”. http//www.transiskom.com,

Wardani, Susilo, dkk, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Muslim Atas Produk Pangan Halal” https://semnaslppm.ump.ac.id

Wikipedia, “Promosi (pemasaran)”, https://id,m,wikipedia.org/wiki/promosi_(pemasaran)

https://sippa.ciptakarya.pu.go.id/

Wikipedia, “DAMRI”, https://.m.wikipedia.org/wiki/DAMRI

Koran tempo, “sejarah DAMRI”, https://koran.tempo.co/amp/ekonomi-dan bisnis/482774/sejarah-damri-sudah-ada-sejak-zaman-jepang-kini-merger-dengan-perum-ppd

Wikipedia, “DAMRI”, https://.m.wikipedia.org/wiki/DAMRI

Wawancara

Wawancara bersama bapak Abdul Azis selaku Manager PO New Liman Trans Parepare, Jumat 15 Desember 2023 pukul 09:45 WITA

Wawancara bersama bapak Abdul Zakkar selaku Manager Perum Damri Parepare, Kamis 14 Desember 2023 pukul 17:25 WITA