

**TANGGUNG JAWAB PERUM DAMRI TERHADAP RUSAK DAN HILANGNYA BARANG MILIK PENUMPANG**

**OLEH :**

**PANNY IRAWAN**

**NIM: 617110165**

**PROPOSAL**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Mataram

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**MATARAM**

**2021**

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

[DAFTAR ISI 1](#_Toc80295828)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc80295829)

[A. Latar Belakang 1](#_Toc80295830)

[B. Rumusan masalah (Repository, 2020) (Rahardjo, 2000) (Surinda, 2021) 4](#_Toc80295831)

[C. Tujuan penelitian 4](#_Toc80295832)

[D. Manfaat Penelitian 4](#_Toc80295833)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6](#_Toc80295834)

[A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab 6](#_Toc80295835)

[1. Konsep Tanggung Jawab Dalam Hukum 6](#_Toc80295836)

[2. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum 8](#_Toc80295837)

[3. (Dewi, 2015)Teori Tanggung Jawab Dalam Perbuatan Melanggar Hukum 9](#_Toc80295838)

[B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen 10](#_Toc80295839)

[1. Pengertian Perlindungan Konsumen 10](#_Toc80295840)

[2. Asas Perlindungan Konsumen 12](#_Toc80295841)

[3. Tujuan Perlindungan Konsumen 16](#_Toc80295842)

[C. Tinjauan Umum Perusahaan Umum DAMRI 18](#_Toc80295843)

[BAB III METODE PENELITIAN 21](#_Toc80295844)

[A. Jenis Penelitian 21](#_Toc80295845)

[B. Metode Pendekatan 21](#_Toc80295846)

[C. Jenis dan Bahan Hukum 21](#_Toc80295847)

[D. Teknik Pengumpulan Data 22](#_Toc80295848)

[E. Analisa Bahan Hukum 23](#_Toc80295849)

[DAFTAR PUSTAKA](#_Toc80295850)

# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah keadaan yang digerakkan oleh manusia atau mesin.[[1]](#footnote-1) Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (trip) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Transportasi memudahkan seseorang dalam menjangkau wilayah yang satu dengan wilayah yang lainnya. Transportasi terhadap perpindahan manusia, ada juga perpindahan terhadap barang, transportasi pengiriman barang ada beberapa jenis yaitu pertama, transportasi darat (melalui bus, truk, kereta dll), kedua, trasportasi laut (melalui kapal, perahu, rakit dll), ketiga, transportasi udara (melalui pesawat terbang, helikopter dll). Dalam proses perpindahan atau pengiriman barang tentunya ada aturan yang dilalui, adapun undang-undang yang mengatur tentang pengiriman barang sebagai berikut, yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Resi dan SOP pengiriman barang.

Dalam proses pengiriman barang terdapat banyak jasa ekspedisi pengiriman, salah satunya Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia (DAMRI) yang dibentuk berdasarkan maklumat Kementerian Perhubungan

Republik Indonesia No. 01/DAMRI/46 tanggal 25 November 1946 dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang diatas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Hingga saat ini, DAMRI memiliki jaringan pelayanan terluas yang tersebar hampir diseluruh wilayah Republik Indonesia, salah satunya terdapat cabang di Nusa Tenggara Barat tepatnya di Kota Mataram, dijalan TGH. Faesal No.10, Mandalika, Kec. Sandubaya, Mataram. Jasa pengiriman barang perusahaan DAMRI kepada pengguna jasa untuk melakukan pengiriman baik itu dokumen maupun barang untuk dikirim ke alamat yang dituju. Proses pengiriman barang saat ini dibutuhkan dalam menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia mulai dari ibu rumah tangga, pelaku usaha dibidang penjualan *online,* bahkan perusahaan.

Tidak hanya DAMRI yang bergerak dalam bidang pengiriman barang namun ada juga ekspedisi lain seperti, J&T dan JNE. Pengguna jasa lebih banyak menggunakan DAMRI sebagai pilihan pengiriman barang, alasan tersebut dikarenakan proses pengiriman DAMRI lebih cepat atau estimasi pengiriman H+1 kirim, tentu berbeda jika dibandingkan dengan ekspedisi lain yang membutuhkan estimasi pengiriman 5-6 hari. Dan juga pengiriman DAMRI juga tidak banyak memakan biaya seperti ekspedisi lainya yang bisa di bilang lebih mahal dari pada ekspedisi DAMRI, itu alasan mengapa ekspedisi DAMRI menjadi pilihan utama untuk mengirim barang antar pulau. Dalam proses pengiriman barang juga perusahaan jasa pengiriman akan nelakukan proses pengecekan barang dimana barang tersebut akan di packing di data mengenai jenis barang, berat barang dan alamat barang yang akan di kirim. Setelah melakukan proses pendataan barulah pihak pengguna jasa (konsumen) dan perusahaan jasa pengiriman melakukan perjanjian pengiriman barang yang di tuangkan dalam dokumen.

Dimana perjanjian tersebut mempunyai hubungan hukum antara pelaku dan pengguna jasa pengiriman, hubungan hukum antara pelaku dan pengguna jasa tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban para pihak antara pengguna jasa dan pelaku usaha jasa pengiriman barang. Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Dalam proses pengiriman barang barang tidak selalu berjalan dengan lancar, di karenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan kerugian pleh pihak pengirim dan penerima barang. Bentuk permasalahan yang muncul dan mengakibatkan kerugian bagi pengirim barang (konsumen) adalah keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, kehilangan barang, tertukarnya barang kiriman.[[2]](#footnote-2)

Dari latar belakang tersebut peneliti terdorong untuk membahas hal yang berkaitan dengan DAMRI dan juga tanggung jawab pengiriman barang, dan khususnya pengiriman barang melalui ekspedisi DAMRI. Maka judul : TANGGUNG JAWAB PERUM DAMRI TERHADAP RUSAK DAN HILANGNYA BARANG MILIK PENUMPANG.

## Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab perum DAMRI terhadap rusak dan hilangnya barang milik penumpang.
2. Bagaimana upaya dalam penyelesaian proses ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang milik penumpang.

## Tujuan penelitian

* 1. Untuk mengetahui tanggung jawab perum DAMRI terhadap rusak dan hilang nya barang milik penumpang.
  2. untuk mengetahui upaya dalam penyelsaian proses ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang milik penumpang.

## Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai S-1 Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dalam bidan hukum perdata dalam tanggung jawab jasa pengiriman.

1. Manfaat praktis

Manfaat penelitian ini di tujukan untuk memberikan pengetahuan yang jelas bagaimana tanggung jawab perum DAMRI sebagai jasa pengiriman, sehingga apabila melakukan perjanjian jasa pengiriman barang, masyarakat paham akan menjadi hak dan kewajiban.

# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## Tinjauan Umum Tanggung Jawab

### Konsep Tanggung Jawab Dalam Hukum

Dalam sebuah perbuatan atau hubungan hukum yang dilakukan subyek hukum pasti akan menimbulkan tanggung jawab hukum, maka dengan adanya tanggung jawab hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi subyek hukum. Oleh karena tanggung jawab hukum merupakan suatu prinsip yang ditimbulkan adanya hubungan hukum yang harus dilaksanakan.

“Berdasarkan prespektif hukum, dalam kehidupan sehari-hari dikenal istilah pergaulan hukum (rechtsverkeer), yang didalamnya mengisyaratkan adanya tindakan hukum (rechtshandeling) dan hubungan hukum (rechtbetrekking) antar subjek hukum. Pergaulan, tindakan, dan hubungan hukum adalah kondisi atau keadaan yang diatur oleh hukum dan/atau memiliki relevansi hukum. Dalam hal itu terjadi interaksi hak dan kewajiban antardua subjek hukum atau lebih, yang masing-masing diikat hak dan kewajiban (rechten en plichten). Hukum diciptakan untuk mengatur pergaulan hukum agar masing-masing subjek hukum menjalankan kewajibannya secara benar dan memperoleh haknya secara wajar. Di samping itu, hukum juga difungsikan sebagai instrumen perlindungan (bescherming) bagi subjek hukum. Dengan kata lain, hukum diciptakan agar keadilan terimplementasi dalam pergaulan hukum. Ketika ada subjek hukum yang melalaikan kewajiban hukum yang seharusnya dijalankan atau melanggar hak itu dibebani tanggung jawab dan dituntut memulihkan atau mengembalikan hak yang sudah dilanggar tersebut. Beban tanggung jawab dan tuntutan ganti rugi atau hak itu ditunjukan kepada setiap subjek hukum yang mellanggar hukum, tidak peduli apakah subjek hukum itu seseorang, badan hukum, ataupun pemerintah”[[3]](#footnote-3)

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.[[4]](#footnote-4)

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh di tuntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.[[5]](#footnote-5) Sedangkan, menurut Titik Triwulan Pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban.[[6]](#footnote-6)

### Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu: *liability* (*the state of being liable*) dan *responsibility* (the *state or fact being responsible*).

1. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas (*a board legal term*), yang di dalamnya antara lain mengandung makna bahwa *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin. *Liability* didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban. Disamping itu, *liability* juga merupakan; kondisi tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial; kondisi bertanggung jawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau beban; kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.
2. *Responsibility* berarti (hal dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan). *Responsibility* juga berarti, kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apa pun yang telah ditimbulkannya).[[7]](#footnote-7)

### Teori Tanggung Jawab Dalam Perbuatan Melanggar Hukum

Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab berdasarkan buku teori hukum murni dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seseorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.[[8]](#footnote-8)

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) berdasarkan buku hukum perusahaan Indonesia dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intertional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort lilability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (interminglend).
3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strick liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.[[9]](#footnote-9)

## Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

### Pengertian Perlindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.[[10]](#footnote-10)

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.

Definisi diatas memaparkan dan menjelaskan mengenai berbagai pengertian mengenai perlindungan konsumen, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat di minimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya di terima oleh konsumen akan dapat terpenuhi.[[11]](#footnote-11)

Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki banyak dimensi, dimana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila di pandang baik secara materiil maupun formal akan terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan bagi para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta mendesak untuk dapat sesegera mungkin di cari solusi dan penyelesaian masalahnya. Terutama di Negara Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen masih banyak terjadi.[[12]](#footnote-12)

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia, oleh karena itu menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia khususnya adalah Negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut agar dapat terpenuhi hak-hak konsumen. Mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha (pelaku usaha), dan juga pemerintah.[[13]](#footnote-13)

### Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen (masyarakat), produsen (pengusaha), dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen. Membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, sudah tentu akan membahas juga mengenai apa saja yang menjadi asas dan tujuan dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri.

Menurut Satjipto Rahardjo, berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-perturan hukum serta tata hukum. Asas-asas hukum merupakan sebuah pondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksananya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi pondasi tersebut di kesampingkan, runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksananya. Pasal 2 UUPK menyatakan, hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.[[14]](#footnote-14)

Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen secara lebih rinci, sebagaimana yang telah tercantum di dalam Pasal 2 UUPK, antara lain adalah:

1. Asas Manfaat

Asas manfaat ini di maksudkan untuk mengamankan 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 merasakan adanya diskriminasi. Asas ini juga menghendaki di dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak yang lain atau sebaliknya, akan tetapi asas ini menghendaki agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik pihak pengusaha (produsen) maupun konsumen apa yang menjadi haknya. Pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara.[[15]](#footnote-15)

1. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan hukum konsumen ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen maupun produsen (pengusaha) untuk dapat memperoleh haknya masing-masing, dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil, sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Asas keadilan ini menghendaki 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, sebagaimana UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun produsen (pelaku usaha).[[16]](#footnote-16)

1. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah tersebut harus di atur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Asas keseimbangan memberikan hak tidak akan ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan hukum atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

1. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkomsumsi barang dan/atau jasa yang di konsumsinya. Kedua asas ini menghendaki dengan adanya jaminan hukum tersebut, konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang di konsumsi atau digunakan dan sebaliknya, sehingga produk barang dan/atau jasa yang digunakan atau di konsumsi tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya. UUPK, membebankan sejumlah kewajiban maupun larang yang harus dipatuhi oleh produsen (pelaku usaha) di dalam memproduksi dan mengedarkan produk barang atau jasa yang di hasilkan.[[17]](#footnote-17)

1. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik produsen (pelaku usaha) maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. UUPK mengharapkan agar aturanaturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undangundang, dapat diwujudkan dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan sebagaimana telah di atur dan ditetapkan oleh undang-undang.[[18]](#footnote-18)

### Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum di dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen;
7. Tujuan dari perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen adalah untuk dapat melindungi diri, hal ini berkaitan dengan diperlukannya pendidikan konsumen mengenai kesadaran, kemampuan serta kemandirian yang harus diperoleh para konsumen agar mereka dapat terhindar dari maraknya kasus kerugian konsumen yang diakibatkan oleh produk barang dan/atau jasa yang mereka beli dari seorang produsen, sehingga mereka dapat melindungi dirinya sendiri dari segala kemungkinan yang akan ditemui di kemudian hari. Perlindungan hukum terhadap konsumen juga bertujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, hal tersebut dimaksudkan agar para konsumen selalu berahti-hati di dalam memilih berbagai macam produk barang dan/atau jasa yang sering di produksi dan diedarkan oleh para produsen, sehingga tidak akan timbul kerugian setelah pemakaian atau penggunaan produk yang telah di peroleh dari produsen tersebut.[[19]](#footnote-19)

## Tinjauan Umum Perusahaan Umum DAMRI

Badan usaha milik Negara adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan. Direksi adalah organ BUMN yang bertanggung jawab atas pengurusan BUMN untuk kepentingan dan tujuan BUMN, serta mewakili BUMN, baik didalam maupun diluar pengadilan (Pasal 1 Angka 1 dan angka 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003). Bentuk BUMN terdiri atas perusahaan perseroan (persero) dan perusahaan umum (perum).[[20]](#footnote-20)

Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki Negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusaahan. Dewan pengawas adalah organ Perum yang bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada direksi dalam menjalankan kegiatan pengurussan Perum (Pasal angka 4 dan angka 8 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003).[[21]](#footnote-21)

Perum dibedakan dengan perusahaan perseroan karena sifat usahanya perum dalam usahanya lebih berat pada pelayanan demi kemanfaatan umum, baik pelayanan umum penyediaan barang dan jasa. Namun demikian sebagai badan usaha diupayakan untuk tetap mandiri dan untuk itu Perum perlu mendapat laba agar dapat kehidupan berkelanjutan.

Perum DAMRI bergerak dalam bidang pelayanan jasa angkutan orang dan barang diatas jalan.Kegiatan komersial merupakan kegiatan operasional yang diarahkan untuk memperoleh keuntungan dengan tidak mengesampingkan pelayanan kepada masyarakat umum yang meliputi beberapa pelayanan angkutan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.31 tahun 2002, maksud dan tujuan DAMRI adalah turut melaksanakan dan menunjangan kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi serta pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di sub sektor perhubungan darat dengan armada bus dan truk serta tetap memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan. Perum DAMRI memiliki visi adalah menjadi penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat indonesia dan regional asean. Misi yang menjadi andalan dari Perum Damri yakni :

1. Menyajikan layanan angkutan jalan berkelas dunia (World Class Land Transportation Provider) yang aman (Safe) berkualitas prima (High Quality Service) dan terjangkau (Affordable) yang dapat memuaskan pengguna jasa (Customer Satisfaction) di Indonesia dan regional Asean.
2. Menjalankan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dalam rangka memenuhi harapan stake holder.
3. Mendorong tumbuhnya kegiatan ekonomi sosial budaya nasional serta regional Asean sekaligus menjaga keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

# BAB III METODE PENELITIAN

## Jenis Penelitian

Jenis penilitian ini adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang titik fokusnya adalah pada perilaku masyarakat yang mana penelitian dilakukan secara langsung kepada responden dan narasumber sebagai data primernya.[[22]](#footnote-22)

## Metode Pendekatan

Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini, maka digunakan pendekatan sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.[[23]](#footnote-23)

1. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan Konseptual dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal itu dilakukan karena memang belum tentu atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.[[24]](#footnote-24)

## Jenis dan Bahan Hukum

1. Jenis bahan hukum

Jenis bahan hukum dapat dibedakan menjadi 3, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bahan hukum yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari peraturan perundangundangan, catatan resmi, risalah alam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Resi dan SOP pengiriman barang.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganilisa dan memahami bahan hukum primer, meliputi pendapat para ahli, buku-buku, dan artikel.[[25]](#footnote-25)

1. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya Internet.

## Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini berasal dari 2 (dua) sumber data yakni data kepustakaan dan data lapangan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan yaitu dengan melakukan wawancara (*interview*). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tanya jawab secara langsung (*direct interview*) dengan Pegawai Perum DAMRI Cabang Mataram sebagai informen.
2. Studi kepustakaan yaitu kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, skripsi, karya ilmiah, internet dan sumber lainnya.

## Analisa Bahan Hukum

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu analisis yang tidak menggunakan angka, melainkan memberikan gambaran-gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atau temuan-temuan dan karenanya lebih mengutamakan mutu dan kwalitas dari data dan bukan kwantitas.[[26]](#footnote-26) Sebagai tindak lanjut dari bahan yang terkumpul, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, kemudian akan diolah dan dianalisis dengan metode kualitatif yaitu dengan cara menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan dalam bentuk rumusan pengertian-pengertian terhadap bahan-bahan hukum yang terkumpul yang kemudian digunakan untuk menjawab permasalahan yang dikaitkan. Menurut definisi Sunarto yaitu penelitian yang berusahan menggambarkaba dan menginterpretasikan kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat yang sedang terjadi atau kecendrungan yang sedang berkembang.[[27]](#footnote-27)

# DAFTAR PUSTAKA

Amiruddin & Asikin, Z. (2018). *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi.* Depok: Rajawali Pers.

Dewi, E. W. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

HR, R. (2016). *Hukum Administrasi Negara.* Jakarta: Rajawali Pers.

Ibid. (n.d.).

Kelsen, H. (2006). *Teori Hukum Murni Terjemahan Raisul Mutaqien Nuansa & Nusa mendia.* Bandung: Nusa Media.

Kemendikbud. (2021, 6 16). *Tanggung Jawab*. Retrieved from kbbi.kemendikbud.go.id: https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab

Kurniawan. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen.* Malang: Universitas Brawijaya Press.

Marzuki, P. M. (2016). *Penelitian Hukum Edisi Revisi.* Jakarta: Kencana.

Muhammad, A. (2010). *Hukum Perusahaan Indonesia.* Citra Aditya Bakti.

P, J. S. (2015). *Metode Penelitian dalam Terori dan Praktek.* Jakarta: Renika Cipta.

Rahardjo, S. (2000). *Ilmu Hukum.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Repository, U. (2020, 6 16). Retrieved from Research Repository: http://repository.umy.ac.id/

S, S. H. (2013). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disetasi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Singarimbun, M. (1981). *Metode Penelitian Hukum dan Survey.* LPE ES.

Sunarto. (1990). *Penelitian Deskriptif.* Surabaya: Usaha Nasional.

Surinda, Y. (2021, 6 16). *Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum.* Retrieved from linkedin: https://id.linkedin.com/

Triwulan, T., & Febrian, S. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien.* Jakarta: Prestasi Pustaka.

wikipedia. (2020, 6 16). *Transportasi*. Retrieved from Id.wikipedia.org: Id.wikipedia.org/wiki/Transportasi

1. *Id.wikipedia.org/wiki/Transportasi.* Diakses pada tanggal 16 Juli 2020 pukul 15:02 WITA. [↑](#footnote-ref-1)
2. *http:repository.umy.ac.id.* Diakses pada tanggal 16 Juli 2020 pukul 15:02 WITA. [↑](#footnote-ref-2)
3. Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti: Bandung, 2000, Hlm. 55. [↑](#footnote-ref-3)
4. Youky Surinda, *Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum. https://id.linkedin.com/* Diakses pada tanggal 16 Juli 2021 pukul 16:15 WITA [↑](#footnote-ref-4)
5. *https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab*, Diakses pada tanggal 16 Juli 2021 pukul 16;20 WITA [↑](#footnote-ref-5)
6. Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka:Jakarta, 2010, hlm. 48. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, Hlm. 318-319 [↑](#footnote-ref-7)
8. Hans Kelsen, Teori Hukum Murni terjemahan Raisul Mutaqien Nuansa & Nusa Media, Bandung, 2006, Hlm. 140. [↑](#footnote-ref-8)
9. Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010, Hlm, 503. [↑](#footnote-ref-9)
10. Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm. 42. [↑](#footnote-ref-10)
11. Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 4-5. [↑](#footnote-ref-11)
12. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-12)
13. *Ibid*. hlm 6. [↑](#footnote-ref-13)
14. *Ibid*. hlm 9-10. [↑](#footnote-ref-14)
15. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-15)
16. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-16)
17. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-17)
18. *Ibid.* hlm 10-12. [↑](#footnote-ref-18)
19. *Ibid*. hlm 13-14. [↑](#footnote-ref-19)
20. Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti; Bandung, 2010, hlm 1. [↑](#footnote-ref-20)
21. *Ibid. hlm 169.* [↑](#footnote-ref-21)
22. Masri Singarimbun, Metode Penelitian Hukum dan Survei, LPE ES, 1981, hlm 1. [↑](#footnote-ref-22)
23. Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm 164. [↑](#footnote-ref-23)
24. Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm 177. [↑](#footnote-ref-24)
25. Joko Subagyo P, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Renika Cipta, Jakarta, 2015, hlm 89. [↑](#footnote-ref-25)
26. Salim H.S. dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disetasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm 17-18. [↑](#footnote-ref-26)
27. Sunarto, Penelitian Deskriptif, Penerbit: Usaha Nasional, Surabaya, 1990. Hlm. 47 [↑](#footnote-ref-27)