

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

Aisyah Ayu Musyafah¹, Hardanti Widya Khasna², Bambang Eko Turisno³
Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
Jalan Imam Bardjo, S.H. No. 1-3, Kampus Pleburan, Semarang 50241
hardantiwidya@gmail.com

ABSTRACT

Consumer of goods delivery should have been protected by Act no. 8 Year 1999 About Consumer Protection. In fact, consumers often still feel aggrieved due to the issue of delivery of goods. Business actors provide compensation for losses suffered by consumers in case of missing or damaged in accordance with the value of goods. If the case is the delay of goods where the losses can include the immaterial thing, then the business actor should be able to give the responsibility so that consumers do not feel disadvantaged. This research aims to analyze and to know the form of consumer protection against the delay of goods viewed from the business actors, the role of the government and the solutions. The main problem raised in this research is how consumer protection especially in case of delay of delivery of goods. This study uses empirical juridical method with qualitative analysis which then obtained the result that the replacement of losses is different in each service provider company. The difference lies in shipping issues such as damage to goods, loss of goods and delays. In addition, for the immaterial losses experienced by consumers in the event of a delay of goods was not able to be replaced losses. This is because the basic business actor fulfills the achievement is a standard contract in which there are restrictions if the business actor does not act as agreed and cause the immaterial losses, then it is included in the category of default. The form of default compensation is something that can be judged by the material in accordance with the agreed upon contract and the consumer can not claim an immaterial compensation

Keywords: Consumer Protection; Good Shipping; Shipping Delay.

ABSTRAK

Konsumen pengiriman barang seharusnya sudah dilindungi oleh UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada prakteknya yang terjadi, konsumen seringkali masih merasa dirugikan akibat permasalahan pengiriman barang. Pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dalam kasus hilang atau rusak sesuai dengan nilai barang. Jika kasusnya adalah keterlambatan barang yang mana kerugiannya bisa mencakup hal yang imateriil, maka pelaku usaha seharusnya bisa memberikan tanggung jawab agar konsumen tidak terlalu merasa dirugikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan barang jika ditinjau

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

² Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

³ Dosen Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

dari pelaku usaha, peran pemerintah sampai pada tahap penyelesaian. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah perlindungan konsumen khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan analisis kualitatif yang kemudian diperoleh hasil bahwa penggantian kerugian berbeda pada masing-masing perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Perbedaan terletak dari permasalahan pengiriman seperti kerusakan barang, kehilangan barang serta keterlambatan. Kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen dalam hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal ini dikarenakan dasar pelaku usaha memenuhi prestasi adalah sebuah kontrak baku yang mana terdapat pembatasan jika pelaku usaha tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan menyebabkan kerugian immateriil, maka hal itu termasuk dalam kategori wanprestasi. Bentuk ganti kerugian wanprestasi adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan materi sesuai dengan yang sudah disepakati sebelumnya pada kontrak dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen; Pengiriman Barang; Keterlambatan Pengiriman.

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi

sangat penting bagi masyarakat. (Parhusip, Putro & Setiawan, Jurnal Online Mahasiswa, Vol. I (No. 1) September 2017).

Di Indonesia jasa pengiriman barang dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan. Akan tetapi pangsa pasar mayoritas jasa ini dikuasai oleh 3 (tiga) pemain utama yaitu PT. Pos Indonesia (Persero), Tiki dan Tiki JNE. Pada tahun 2013, pangsa pasar PT. Pos Indonesia (Persero) sebesar 27%, pangsa pasar Tiki sebesar 34%, sedangkan pangsa pasar Tiki JNE sebesar 17%. Hal ini menggambarkan bahwa ketiga perusahaan pengiriman barang ini adalah termasuk layanan yang memiliki konsumen paling diminati di Indonesia.

Nangin (Lex Crimen Vol. VI/No.4, Juni 2017) menyebut bahwa Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Hubungan antar pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman

barang dengan konsumennya seringkali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Mulai dari barang yang hilang, rusak atau mengalami keterlambatan sampainya barang. Akan tetapi jika terjadi demikian maka konsumen lah yang akan dirugikan sebab konsumen sudah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos kirim namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang tepat waktu dan tanpa kerusakan.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masing pihak. Akan tetapi seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa masih sering ditemui kendala-kendala dalam proses pengiriman barang.

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Terlebih jika mulai memasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang

yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya. (Mansyur & Rahman, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. II No. 1 Januari – April 2015).

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dan pelaku usaha diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen. (Holijah, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 14 No. 1 Januari 2014). Berdasarkan uraian diatas dan kedua pasal tersebut, dapat terlihat bahwa kasus-kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan penggantian kerugian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman. Sebab kasus keterlambatan inilah yang paling sering dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu, peneliti akan menuangkannya dalam bentuk penulisan tesis dengan judul: PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL TERJADI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain: Pertama; Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang? Kedua; Bagaimana bentuk perlindungan konsumen jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang?

2. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama; Menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang. Kedua; Menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan pendekatan Yuridis Empiris. Penelitian hukum ini didasarkan pada penelitian lapangan atau penelitian data primer untuk memahami gejala-gejala hukum yang mencakup pelaksanaan asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum, peraturan perundang-undangan. (Soemitro, 1990). Metode pendekatan yuridis empiris berarti bahwa dalam mencari data yang diperlukan tidak hanya berpegang pada segi-segi yuridis saja dengan mengandalkan seperangkat peraturan perundang-undangan yang bersifat normatif saja, melainkan juga berpegang pada hasil penelitian dan fakta-fakta di lapangan mengenai perilaku, interaksi serta hubungan masyarakat. Pendekatan Empiris dibutuhkan karena data pendukung yang diperoleh berasal dari Lembaga/Instansi/subyek dan obyek yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen pengiriman barang. Penelitian ini menggunakan objek yaitu pelaku usaha atau

penyedia jasa pengiriman barang dan konsumen atau pengirim barang.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang

a. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Barang Yang Hilang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di JNE, JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami Shipper akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE (Firman, wawancara, 14 Desember 2017).

JNE tidak bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure. (Firman, wawancara, 14 Desember 2017).

JNE akan mengganti secara penuh nilai barang kiriman yang hilang atau rusak namun

terdapat beberapa syarat seperti: Barang tersebut sudah diasuransikan serta packing barang sudah dijamin aman atau menggunakan packing kayu. Akan tetapi untuk barang yang tidak diasuransikan dan tidak dipacking kayu, nominal penggantianannya berdasarkan hasil kesepakatan antara JNE pusat dengan konsumen.

Layanan yang ditanggung oleh JNE seperti yang disebutkan diatas yaitu Super Speed, Pesona, YES, Regular Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan, JNE PIPO, JNE @Box, Diplomat Service, JNE Trucking dan PopBox.

Menurut situs pos Indonesia.co.id, sejarah mencatat bahwa, keberadaan Pos Indonesia menjalankan peran dan fungsi pelayanan kepada publik bermula sejak Kantor pos pertama didirikan di Jakarta pada tanggal 26 Agustus 1946 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. (Wahyuningsih, Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol. III No. 3 September 2013).

Untuk masalah barang yang hilang, PT. Pos Indonesia (Persero) untuk layanan EMS, Paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, Pos Udara Internasional, Pos Express, Surat Pos Biasa, Paket Pos, Pos Kilat Khusus dan Admail Pos, untuk barang yang hilang yang tidak membayar bea

jaminan ganti rugi adalah sebesar 10 x Biaya pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00 , sedangkan untuk barang yang hilang dengan nilai jaminan ganti rugi adalah sebesar maksimal 100 % x Nilai Jaminan Ganti Rugi Barang yang hilang + (10 x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00)

Di PT. Pos Indonesia (Persero) dalam Pasal 5 Keputusan Direksi Nomor 128 Tahun 2016, dijelaskan bahwa ternyata tuntutan ganti rugi hanya dapat diajukan terhadap surat dan paket yang terlambat, rusak dan hilang. Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 28 yang menyatakan bahwa penggantian kerugian terhadap layanan pos meliputi kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan serta ketidaksesuaian antara yang dikirim dengan yang diterima atau tertukar.

Mengenai ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, dalam wawancara dengan penulis, Sugeng (20 November 2017) menjelaskan bahwa barang yang tertukar tersebut akan diselidiki lagi. Barang yang tertukar tersebut dianggap sebagai keadaan yang masih bisa diklasifikasikan lagi ke barang hilang atau terlambat. Kasusnya adalah jika konsumen yang komplain bahwa barang yang sampai ditempat tujuan adalah bukan barang yang ia kirimkan akan dianggap bahwa barang yang ia kirimkan adalah hilang. Kemudian Pos akan menukar barang tersebut dan melacak pengiriman barang yang sebenarnya. Akan tetapi jika barang yang ia

kirimkan salah alamat, maka akan tetap diantarkan sampai ke tujuan tapi akan dianggap sebagai barang terlambat. Barang yang tidak bisa dilacak pengirimannya maka barang tersebut akan dianggap hilang. Ganti kerugiannya adalah sesuai dengan status terakhir barang tersebut apakah hilang atau terlambat. (Sugeng, wawancara, 20 November 2017).

Hal ini menunjukkan adanya penyesuaian regulasi dari peraturan yang lebih tinggi ke peraturan yang ada dibawahnya yang sifatnya mengatur hal-hal yang lebih teknis.

b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerusakan Barang

PT. Pos untuk layanan untuk layanan EMS, Paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, Pos Udara Internasional, Pos Express, Surat Pos Biasa, Paket Pos, Pos Kilat Khusus dan Admail Pos, untuk barang yang tidak memiliki jaminan ganti rugi adalah 5 x Biaya pengiriman maksimal Rp. 1.000.000,00 apabila kiriman/scrap diserahkan kepada pengirim/kuasanya, 10 x Biaya Pengiriman maksimal Rp 1.000.000,00 apabila pengirim/kiasanya melepaskan hak atas kiriman/scrap. Untuk barang yang memiliki Nilai Jaminan ganti rugi, kerusakan akan diganti sebesar maksimal 100 % x Nilai Jaminan Ganti Rugi Barang yang rusak + (10 x Biaya Pengiriman maksimal Rp

1.000.000,00) apabila pengirim/kuasanya melepaskan hak atas kiriman/scrap.

Pada JNE untuk layanan Super Speed, Pesona, YES, Regular Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan, JNE PIPO, JNE @Box, Diplomat Service, JNE Trucking dan PopBox akan diganti diganti secara penuh nilai barang yang diasuransikan sedangkan untuk yang belum diasuransikan nilai ganti ruginya berdasarkan kesepakatan JNE dengan konsumen

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Keterlambatan Pengiriman Barang

Mengenai keterlambatan barang, pada PT. Pos untuk layanan EMS, Paket Cepat Internasional, Pos Ekspor, Pos Tercatat Internasional, Paket Biasa Internasional, Pos Udara Internasional, Pos Express, Surat Pos Biasa, Paket Pos, Pos Kilat Khusus dan Admail Pos akan diganti sebesar satu kali biaya pengiriman. JNE pada layanan Super Speed, Pesona, YES, Regular Service, JNE OKE, Jesika, Pelikan, JNE PIPO, JNE @Box, Diplomat Service, JNE Trucking dan PopBox pun akan diganti sebesar ongkos kirim namun dengan pengajuan klaim terlebih dahulu.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. (Ristanti & Ariana, Jurnal Kertha Semaya Vol. I No. 1 2016). Melihat pertanggungjawaban pihak JNE terhadap layanan-layanan diatas, hal ini sudah sesuai

dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen pun juga sudah mendapatkan haknya, sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Melihat dari tanggung jawab baik PT. Pos maupun JNE diatas, dapat diketahui bahwa ganti rugi berupa penggantian ongkos kirim dikarenakan barang terlambat sampai di tujuan sudah dipenuhi sesuai kebijakan masing-masing. Akan tetapi dalam hal keterlambatan ini terdapat kerugian immateriil seperti contoh kasus kado yang akan diberikan oleh pengirim kepada penerima terlambat dikirim sehingga berkurang maknanya. Kerugian seperti ini jelas tidak dapat ditanggung baik oleh JNE maupun PT. Pos karena memang tidak diatur dalam kebijakan perusahaan.

Hal tersebut pun juga tidak diatur dalam KUHPperdata. Ganti rugi (scade vergoeding) menurut Pasal 1244, Pasal 1245 dan Pasal 1246 KUHPperdata terdiri dari biaya, rugi dan bunga.

Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (*in natura*) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Kerugian immateriil yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPerdara namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya. (Rahardjo, 2009).

2. Bentuk Perlindungan Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang

Perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha sudah dapat terlihat dari perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri. Sebuah contoh pada PT. Pos pada kasus keterlambatan barang terdapat kasus konsumen atas nama Ranty Mahardika Jhon yang mengirimkan barang melalui Pos dengan layanan Pos Express. Tertulis dalam kontrak tertanggal 22 September 2017, kiriman seharusnya telah sampai di tujuan yaitu di Jakarta Selatan pada keesokan harinya yaitu tanggal 23 September, namun yang terjadi adalah kiriman tersebut tidak sampai tepat waktu sehingga Ranty mengalami kerugian immateriil yaitu tidak dapat mengikuti tes untuk menjadi karyawan di kementerian koperasi dan usaha.

Setelah bertanya melalui customer service via telepon diarahkan untuk mengajukan klaim ke pihak pos dengan mengisi formulir pengaduan secara online di website PT. Pos Indonesia (Persero). Menurut keterangan customer service, pengajuan pengaduan seperti ini hanya akan mengganti kerugian sebesar ongkos kirim. Ongkos kirim yang tidak seberapa dibandingkan kerugian immateriil inilah yang terkadang membuat konsumen merasa percuma untuk mengurus pengajuan klaim ke pihak Pos karena kerugian imateriil seperti ini ternyata tidak dicover oleh PT. Pos. Hal ini disebabkan karena besarnya tidak dapat ditaksir, namun untuk ganti rugi materiil, PT. Pos memiliki instrumen yang mengatur besaran ganti rugi yang dapat diberikan yaitu sebesar 1 kali biaya pengiriman. Hal yang sama juga untuk JNE masalah keterlambatan ini diganti kerugiannya sebesar ongkos kirim, namun dengan catatan pengirim harus mengajukan klaim terlebih dahulu.

Keterlambatan pengiriman yang dapat diganti rugi tentu saja keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi.

Dikatakan wanprestasi karena yang yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati bersama. Ketidak sesuaian waktu pengiriman

barang yang sudah diperjanjikan, maka hal ini sudah cukup dikatakan wanprestasi.

Penentuan apakah suatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum adalah mengenai ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sudah ditentukan dalam perjanjian yang disepakati sebelumnya. Mengutip Hukum Online (<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>, diakses 4 Maret 2018) untuk perbuatan melawan hukum, diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi.

Keterlambatan dikatakan wanprestasi menurut hemat penulis adalah suatu hal yang tepat karena jelas dasar hukumnya adalah suatu kontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Menurut Abdul R Saliman dalam bukunya "Esensi Hukum Bisnis Indonesia (2004:15), Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.

Oleh karena itu tidak tepat jika masalah keterlambatan barang ini diajukan penggantian kerugian secara immateriil karena pada kontrak tidak diatur hal-hal yang bersifat immateriil. Hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut salah satu dari enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie

yaitu apabila seseorang diberikan sesuai dengan hak, kontribusi serta jasanya. Seorang pengirim berhak mendapatkan barang yang ia kirimkan sampai tepat waktu atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang diberikan. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai jasanya dan mendapatkan hak juga berupa ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila dikemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini terjadi keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen ini akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai penengah antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan (Helmi, Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER Vol. 1, No. 1 Januari 2015). Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti

rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” (Akhmaddhian & Agustiwi, Jurnal Unifikasi Vol. 3 No. 3, Juli 2016).

C. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

- a. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi sesuai dengan klasifikasi kerugiannya berupa kehilangan barang, kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman barang.
- b. Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Saliman, Abdul R. (2004) *Esensi Hukum Bisnis*. Jakarta : Kencana.

Soemitro, Ronny H. (1990). *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Jurnal

Akhmaddhian, Suwari & Agustiwi, Asri. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia*. Jurnal Unifikasi, Vol. 3 (No. 3 Juli), p.51.

Holijah. (2014). *Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*. Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 14 (No. 1), pp.176-188.

Helmi, Hanum R. (2015). *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia*. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 (No. 1), p.79.

Mansyur, Ali & Rahman, Irsan. (2015). *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*. Jurnal Pembaharuan Hukum Vol. II (No. 1, Januari – April), p.3.

Nangin, C. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999*

Tentang Perlindungan Konsumen. Lex
Crimen Vol. VI (No.4), pp.62-70.

Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan,
Deny. (2017). Analisis Permintaan Terhadap
Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (Jne) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di
Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa,
Vol. I (No. 1, September), p.3.

Ristanti, A.A Sagung Istri & Ariana, I Gede Putra.
(2016). Aspek Perlindungan Hukum
Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait
Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman
Botol. Jurnal Kertha Semaya Vol. I (No. 1),
p.3.

Wahyuningsih, S. (2013). Pengembangan Layanan
Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia Untuk
Kebutuhan Masyarakat Di Kota Bandung.
Jurnal Penelitian Pos dan Informatika, Vol. III
(No. 3 September), pp. 32-33.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang
Pos

Keputusan Direksi PT. Pos Indonesia (Persero)
Nomor KD.11/DITRATKET/0217 tentang
perubahan pertama atas

KD.128/DIRRATKET/0616 Tentang Jaminan
Ganti Rugi Surat Dan Paket Dalam Negeri

Wawancara

Firman, Wawancara dengan Supervisor Sales
Marketing JNE area Tembalang, di
Semarang, 14 Desember 2017

Sugeng, Wawancara dengan Manager Hukum &
Manajemen Resiko PT. POS Indonesia
(Persero) Kanwil SPI VI Jateng – DIY, di
Semarang, 20 November 2017

Website

Online, Hukum. (2018). Perbuatan Melawan Hukum
dan Wanprestasi Sebagai Dasar Gugatan.
Retrieved from
<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>