
**PENGATURAN HUKUM BESARAN NILAI
GANTI RUGI BAGI PENGGUNA JASA
PENGANGKUTAN BARANG DALAM HAL TERJADI
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
MELALUI ANGKUTAN JALUR DARAT**

Sahrul

**PENGATURAN HUKUM BESARAN NILAI GANTI RUGI BAGI
PENGGUNA JASA PENGANGKUTAN BARANG DALAM HAL TERJADI
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN
JALUR DARAT**

SAHRUL

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Hukum (STIH) Sultan Adam Banjarmasin

Email : Arulsam87@gmail.com

Abstract

Consumers who experience problems in the delivery process, especially in the delay of goods, can experience both material and immaterial losses. This is partly because the types of goods sent tend to expire quickly, or the goods become useless or less useful if they are not received on time. For this reason, consumers should get compensation from the business actor as a means of legal protection for consumers in accordance with what is mandated by Article 4 Number 8 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely the right of consumers to get compensation.

The amount of compensation given by business actors for goods transportation service users in the event of delays in delivery of goods by land is not regulated in the Civil Code, KUHD, or in Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation, but based on article 4 paragraph (8) of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection because the goods and or services received are not in accordance with the agreement in the case of late delivery of goods, namely not in accordance with the agreed time. Then the service user gets the right to compensation in the form of compensation, the amount of which is in accordance with the applicable provisions and on the basis of the agreement of both parties.

Keywords: regulation, value of compensation, late delivery of land transportation goods

Abstrak :

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.

Besaran Nilai Ganti Rugi yang Diberikan Oleh Pelaku Usaha Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang melalui jalur darat tidak diatur pasti didalam KUHPerdata, KUHD, maupun dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan namun berdasar pasal 4 ayat (8) Undang-Undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dalam hal keterlambatan pengiriman barang yaitu tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan. Maka pengguna jasa mendapat hak kompensasi berupa ganti kerugian yang besarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan atas dasar persetujuan kedua belah pihak.

Kata Kunci : pengaturan,nilai ganti rugi,keterlambatan pengiriman barang angkutan darat

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan ini manusia merupakan makhluk yang memiliki kebutuhan. Manusia melaksanakan berbagai kegiatan ekonomi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam kehidupan ini kebutuhan manusia dibagi atas kebutuhan material dan nonmaterial. Dalam memenuhi kebutuhan manusia membutuhkan barang dan jasa. Manusia memerlukan ilmu ekonomi untuk memenuhi kebutuhannya. “Ilmu

ekonomi adalah studi tentang bagaimana individu dan masyarakat mengalokasikan sumberdaya langka (scarce resources) yang diberikan oleh alam dan oleh generasi sebelumnya.¹”

Salah satu kebutuhan dan kepentingan hidup bagi manusia ialah terpenuhinya kebutuhan berkomunikasi dengan sesama. Hubungan komunikasi tersebut memerlukan waktu dan perjalanan yang cukup jauh. Hubungan komunikasi dan transportasi saling terkait satu sama lain dan tidak dapat terpisahkan , transportasi merupakan sarana untuk berkomunikasi antar manusia. Untuk tercapainya kepentingan tersebut , perlu adanya sarana transportasi seperti angkutan darat, laut, maupun angkutan udara.

Pada dasarnya bahwa setiap pengangkutan barang bertujuan untuk tiba ditempat tujuan dengan selamat serta meningkatkan nilai guna pada setiap barang yang diangkut sesaat setelah tiba diitempat tujuan yang artinya proses pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa adanya hambatan sesuai waktu yang telah direncanakan. Pengangkutan sejatinya ialah perjanjian timbal balik dua pihak atau lebih antara pengangkut dengan pengirim dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan si pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan kepada si pengangkut.

Di dalam perjanjian pengangkutan khususnya pengangkutan barang terkait dua pihak yaitu pengangkut dan pengirim barang. Jika tercapainya kesepakatan diantara kedua belah pihak, maka pada saat itu juga lahirnya perjanjian pengangkutan. Apabila pengangkut telah melaksanakan kewajibannya , maka pengangkut bertanggung jawab penuh atas barang yang diangkutnya. Dari kewajiban itulah timbul yang namanya tanggung jawab pengangkut, artinya segala sesuatu yang mengganggu keselamatan barang yang diangkut menjadi tanggung jawab pengangkutnya.

¹ Adriani Fahmi Lubis dkk.*Hukum Persaingan Usaha Antara Teks & Konteks*. Jakarta: GTZ,2009.hlm. 21

Pelindungan hukum pengangkutan bertujuan untuk melindungi kepentingan para pihak yang melakukan kegiatan pengangkutan. Perlindungan hukum pengangkutan sejatinya berupa perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak untuk mengetahui kewajiban dan hak timbal balik antar pihak yang timbul karena peristiwa hukum. Pada dasarnya jasa pengangkutan didirikan untuk mempermudah kepentingan seseorang mengirim barang antar kota, pulau bahkan antar negara tanpa harus melakukannya sendiri. Namun terkadang ada saja kendala yang menghambat lancarnya proses pengangkutan barang seperti kasus keterlambatan pengiriman barang, jika kasus tersebut terjadi maka pihak konsumen akan merasa sangat dirugikan karena konsumen telah melakukan kewajibannya yaitu membayar ongkos pengiriman yang sesuai namun tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapatkan yaitu sampainya barang dengan tepat waktu dan tanpa kerusakan.

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.

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.²

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu bentuk perantara yang sering digunakan oleh masyarakat umumnya pada kegiatan pemenuhan kebutuhan. Di dalam proses pengiriman barang, sering terjadi suatu keadaan yang menyebabkan barang tidak sampai ke tujuan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut terjadi karena pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk menyampaikan barang yang telah diperjanjikan.

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.

sebagai bentuk perlindungan konsumen yang menjadi pihak pengguna jasa angkutan barang, hukum konsumen diartikan sebagai : keselurhan azas-azas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen. Azas-azas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar di berbagai bidang hukum seperti hukum pidana, hukum dagang, hukum perdata, hukum administrasi negara dan hukum internasional terutama yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Karena posisi konsumen yang sering dianggap lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum, maka tujuan hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen keduanya merupakan bidang hukum yang sulit dipisahkan, misalkan

² Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna. 2018. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. "Jurnal Law Reform" Volume 14 Nomor 2.hlm.152

aspek perlindungannya yaitu bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lainnya.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan definisi perlindungan konsumen adalah : segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sejalan dengan batasan hukum konsumen sebagaimana dikemukakan oleh Az Nasution maka hukum perlindungan konsumen ialah : keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.³

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 dalam hal ini adalah Bagaimana bentuk besaran nilai ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha bagi pengguna jasa pengangkutan barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang.

PEMBAHASAN

³ Dewa Gde Rudy, dkk. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. 2016. Denpasar. Fakultas Hukum Univrsitas Udayana.

A. Pengertian Perlindungan Konsumen Dan Dasar Hukum

Pengertian Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen adalah Konsumen Akhir. Dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁴

Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam Pasal 3 UUPK 8/1999, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian 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.

Dasar hukum perlindungan konsumen mengacu pada UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945.

B. Pengertian Pengangkutan Barang Jalur Darat Dan Dasar Hukum

Pengangkutan sangat dibutuhkan dalam proses perdagangan, pengangkutan adalah kegiatan dari transportasi memindahkan barang dari satu tempat ke tempat

⁴ Anonim. 2020. *Perlindungan Konsumen Aman Oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen*. <https://www.dslawfirm.com> . Diakses Pada 10 Desember 2020

lain, maka dengan demikian pengangkutan menghasilkan jasa pengangkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat untuk pemindahan barang-barangnya. Pengusaha yang menjalankan perusahaan pengangkutan, memiliki alat pengangkut sendiri, atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut jalur darat disebut kendaraan bermotor yang dijalankan oleh sopir merupakan karyawan perusahaan pengangkutan berdasarkan perjanjian kerja yang bertindak untuk kepentingan dan atas nama pengangkut. Hubungan kerja mereka dan pengangkut termasuk lingkup hukum tenaga kerja.

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang dan atau barang dari suatu tempat asal ke tempat tujuan sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran muatan barang. Rangkaian pemindahan tersebut meliputi :

1. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat pengangkut
2. Membawa penumpang dan atau barang ketempat tujuan, dan
3. Menurunkan penumpang dan atau membongkar muatan barang ke tempat tujuan.

Pengangkutan yang meliputi tiga kegiatan tersebut merupakan satu kesatuan proses yang disebut pengangkutan dalam arti luas. Pengangkutan juga dapat dirumuskan dalam arti sempit, yaitu meliputi kegiatan membawa penumpang dan atau barang dari tempat pemberangkatan ke tempat tujuan.

Menurut ketentuan pasal 1 angka 21 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan”Perusahaan angkutan umum adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan orang dan atau barang dengan kendaraan umum dijalan” dan pasal 1 angka 10 “Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan atau orang dengan dipungut bayaran. Berdasar penjelasan diatas, diketahui pengangkutan pada pengangkutan darat ialah Perusahaan Pengangkutan Umum yang mendapat izin operasi dari pemerintah menggunakan kendaraan umum dengan memungut bayaran.

Pengangkutan barang dengan kendaraan umum menggunakan kendaraan bermotor untuk barang misalnya truk. Perusahaan pengangkutan umum mengangkut barang setelah disepakatinya perjanjian pengangkutan atau dilakukan pembayaran

biaya pengangkutan oleh si pengirim barang. Pengangkutan mempunyai dua kriteria pengangkutan beserta jenisnya, yaitu pengangkutan regular dan pengangkutan carter. Pada pengangkutan reguler, pengangkut bebas menyediakan alat pengangkutnya bagi siapa saja yang berkepentingan, untuk menyelenggarakan pengangkutan dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu menurut trayek yang telah ditetapkan. Sedangkan pada pengangkutan carter, pengangkut hanya menyediakan alat pengangkut menurut perjalanan (*voyage*) atau menurut waktu (*time*).⁵

Kriteria yang membedakan pengangkutan carter dengan pengangkutan reguler adalah:

1. Hanya pihak tertentu saja yang menggunakan alat pengangkutan yang disediakan oleh pengangkutan
2. Alat pengangkutan disediakan oleh pengangkut lengkap dengan awakya
3. Penyelenggaraan pengangkutan dilakukan menurut perjalanan atau menurut waktu
4. Biaya pengangkutan dihitung menurut perjalanan atau menurut waktu
5. Perjanjian pengangkutan terjadi hanya satu kali dalam satu perjalanan.

Berdasarkan tujuannya, pengangkutan carter dapat diklasifikasi menjadi dua jenis, yaitu pengangkutan carter untuk diri sendiri dan pengangkutan carter untuk kepentingan umum, keduanya menurut perjalanan atau menurut waktu. Pengangkutan darat dapat dilakukan menggunakan kendaraan bermotor, truk maupun kereta api untuk barang.

Namun pengangkutan darat carter tidak diatur dalam undang-undang tetapi berdasarkan kebiasaan yang hidup dalam masyarakat. Trayek (*line*) pada pengangkutan reguler telah ditetapkan dengan tarif biaya tertentu. Setiap orang dapat memanfaatkan alat pengangkut yang disediakan oleh pengangkut berdasarkan perjanjian pengangkutan. Dengan demikian pengangkutan reguler dapat terjadi beberapa perjanjian pengangkutan dengan satu pengangkut yang sama dengan satu trayek.

⁵ Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung. Citra Aditya Bakti. Hlm 253.

C. Konsep Pengguna Jasa, Hak Dan Kewajiban Pengangkut Dan Pengguna Jasa Sebagai Konsumen

1. Pengertian Pengguna Jasa

Arti kata pengguna menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu orang yang menggunakan ataupun memakai, sedangkan jasa berarti perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain. Menurut Rini (2007: 18) jasa memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan sektor lain, diantaranya.⁶

- a. *Intangible*, jasa tidak dapat dipegang, diukur, di inventarisasi dan diperankan, sehingga sulit diberi tarif dan sulit dievaluasi, karena kriteria pelanggan berbeda-beda dan tidak dapat di standarisasi.
- b. *Perishable*, yang berarti jasa tidak dapat disimpan untuk dikonsumsi kembali dikemudian hari atau dijual kembali.
- c. *Simultneous*, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara simultan, melibatkan konsumen dan penyedia dan transaksi dalam outcome jasa, terjadi kontak yang tinggi dengan pengguna jasa.
- d. *Heterogeneous*, setiap produk jasa dihasilkan berbeda. Hal ini terjadi karena proses produksi jasa selalu berbeda dari pengguna jasa yang berbeda.

Pengguna jasa adalah orang yang memakai jasa tertentu dapat diartikan sebagai konsumen, secara harfiah arti kata konsumen itu adalah lawan dari kata produsen, setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka. Pengertian konsumen menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi dan diperlukan secara pribadi. Sedangkan pendapat lainnya merumuskan bahwa konsumen ialah

⁶ Dony Purnomo. 2012. *Pengertian Jasa*. <https://pinterdw.blogspot.com>. Diakses pada 15 Desember 2020

setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk atau pelayanan dan kegiatan tersebut.⁷

Aspek pelayanan dalam angkutan jalan antara lain harus dapat mencapai ke tempat tujuan, harus memberikan pelayanan yang ramah, ketepatan waktu dalam mencapai tujuan dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan yang tercermin pada fasilitas, kemampuan sopir dalam mengoperasikan kendaraan dan jika aspek tersebut dipenuhi maka pelayanan jasa transportasi berupa angkutan orang dan atau barang dapat memuaskan pengguna nya.

2. Hak Dan Kewajiban Pengangkut Dan Pengguna Jasa Sebagai Konsumen

Hak adalah segala sesuatu yang harus di dapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Di dalam Kamus Bahasa Indonesia hak memiliki pengertian tentang sesuatu hal yang benar, milik, kepunyaan, kewenangan, kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dsb), kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang wajib dilaksanakan, keharusan (sesuatu hal yang harus dilaksanakan).

a. Hak dan kewajiban pengangkut antara lain :

Hak pengangkut tidak dijelaskan pasti dalam KUH Perdata, tetapi secara pasti hak pengangkut adalah mendapat bayaran atau ongkos dari konsumen. Sedangkan kewajiban pengangkut adalah menyerahkan barang angkutan kepada penerima. Disini penerima bukan merupakan pihak yang ada dalam perjanjian pengangkutan tetapi pada dasarnya dia adalah pihak ketiga yang berkepentingan dalam pengangkutan (*Pasal 1317 KUH Perdata*). Penerima bisa terjadi adalah pengirim itu sendiri tetapi mungkin juga orang lain. Penerima akan berurusan dengan pengangkut apabila ia telah menerima barang-barang angkutan. Pihak penerima harus membayar ongkos angkutannya, kecuali ditentukan lain. Apabila penerima tidak mau

⁷ Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok. Prenadamedia Group. Hlm 2-4

membayar ongkos atau uang angkutnya maka pihak pengangkut mempunyai hak retensi terhadap barang-barang yang diangkutnya.⁸

b. Hak Dan Kewajiban Pengguna Jasa Sebagai Konsumen

Diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

1) Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

2) Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila ada keterlambatan barang tiba dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

3) Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

4) Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya.

⁸ Arga Wahyu. *Hukum Pengangkutan*. <https://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukum-pengangkutan.html> . Diakses pada 10 Desember 2020

Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

5) Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Adapun kewajiban konsumen menurut pasal 5 adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

D.Bentuk Besaran Nilai Ganti Rugi Yang Diberikan Oleh Pelaku Usaha Bagi Pengguna Jasa Pengangkutan Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang

Perlindungan konsumen mengenai permasalahan keterlambatan pengiriman barang bisa dilihat dalam asas dan tujuan sebagai landasan perlindungan konsumen yang telah diatur dalam pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK yang menyatakan perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Secara hukum mengenai pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi (ekspeditur) atas permintaan dari si pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada si penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan.⁹. Namun terkadang ada

⁹ Albert Aries. 2015. *Langkah Hukum Jika Barang Tidak Terkirim Ke Tempat Tujuan*. <https://m.hukumonline.com> . Diakses pada 19 Desember 2020

saja kendala dan masalah yang terjadi pada saat pengiriman barang berlangsung, yang seharusnya pengiriman sampai dengan tepat waktu sesuai perjanjian ternyata mengalami keterlambatan sehingga merugikan pihak konsumen dalam artian pengguna jasa disini. Mungkin saja pelaku usaha mengakui keterlambatan barang tersebut dan mengganti kerugian yang ada, tetapi dalam aspek hukum terutama di dalam UUPK belum sepenuhnya mengatur khususnya mengenai keterlambatan pengiriman barang.

salah satu contoh perusahaan ekspedisi bernama JNE yang mempunyai aturan perusahaan tersendiri bernama SSP (syarat standar pengiriman), dalam kasus terjadinya keterlambatan maka pihak pelaku usaha biasanya menyarankan agar barang atau dokumen penting yang mempunyai nilai atau harga diatas 10 kali biaya kirim disarankan untuk diasuransikan oleh pengirim, perhitungan besaran nilai premi dan klaim barang yang dikirimkan diatur terpisah dari SSP dan asuransi hanya diberikan oleh JNE berdasarkan instruksi dari pengirim.¹⁰

Pelaku usaha disini juga telah mengatur tentang keterlambatan pengiriman, JNE akan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan pengiriman paling tinggi 10 kali tarif untuk pengiriman domestik, jaminan ganti rugi tersebut berlaku pada pengguna layanan pengiriman YES dan atau Super Speed. Diketahui sebelumnya bahwa JNE memiliki 3 jenis layanan yang paling sering digunakan yaitu JNE OKE 2-3 hari, JNE Reguler 1-2 hari, dan JNE YES / Super Speed 1 hari. Masing-masing jenis pengiriman dengan harga yang berbeda serta menyesuaikan jarak antar pengiriman yang ada.

Pada dasarnya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha sebenarnya sudah dapat terlihat dari perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri. Ketika terjadi kasus keterlambatan pengiriman barang, maka bisa disebut bahwa tindakan ekspedisi sebagai penyedia jasa sudah melakukan perbuatan cidera janji atau dikenal sebagai wanprestasi karena tidak menyampaikan barang tersebut sesuai waktu yang diperjanjikan dalam bukti tanda

¹⁰ Anonim. 2015. *Syarat dan Ketentuan Pengiriman*. <https://www.jne.co.id>. Diakses pada 23 Desember 2020

terima pengiriman barang, sudah seharusnya menjadi tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang.

Awal dari perjanjian pengangkutan atau sebelum melakukan suatu perjanjian pengangkutan, pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang sudah menjelaskan mengenai dari awal pengiriman sampai datangnya barang kepada penerima, menanyakan isi barang kepada si pengirim dan mengenai kejelasan dari suatu barang yang akan dikirimkan. Apabila ketidak sanggupan dari pihak jasa pengiriman barang maka akan membatalkan proses pengiriman barang tersebut sebelum dibuatkan perjanjian, apabila ada kesanggupan maka akan melaksanakan kewajiban pengiriman sebelum proses awal pengiriman barang tersebut.

Dalam proses pengiriman barang apabila pihak jasa pengiriman telah menyanggupi penjelasan yang jujur dari pihak penjual atau pengirim, menjelaskan secara jujur mengenai isi barang , detail barang, dan seberapa penting barang tersebut kepada penerima, maka pihak jasa pengirim barang bertanggung jawab akibat keterlambatan pengiriman barang kepada si penerima barang. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan pengiriman barang ada dua, yaitu atas dasar kesalahan (*Fault Liability*) dan tanggung jawab praduga bersalah (*Presumption Of Liability*). Pada prinsip atas dasar kesalahan dapat dipahami bahwa setiap pengangkutan harus bertanggung jawab atas kesalahannya dalam penyelenggaraan pengangkutan dan harus mengganti rugi, dan pihak yang dirugikan wajib membuktikan kesalahan yang terjadi selama pengiriman, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak. Mengenai tanggung jawab praduga bersalah, prinsip ini ditekankan bahwa selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul pada pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab ganti rugi. Sesuai yang diatur dalam pasal 477 KUHDagang, yaitu “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

gambaran contoh kasus, misalkan ada seorang yang menunggu kedatangan barang yang seharusnya datang esok hari sesuai perjanjian para pihak dikarenakan pada hari itulah barang tersebut akan dipergunakan oleh si penerima barang, namun sampai esok hari ternyata barang yang ditunggu belum juga datang, bahkan dua hari kemudian barulah barang itu sampai. Itu artinya bahwa pihak pengguna jasa selaku konsumen disini merasa sangat dirugikan secara immateriil, itu karena pemakaian suatu produk jasa menjadi tidak maksimal akibat dari keterlambatan pengiriman pada barang tersebut. Bentuk perlindungan konsumen yang seperti ini yang akan diteliti oleh penulis, apakah ada pasal-pasal dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang kerugian immateriil pada konsumen.

Bentuk perlindungan hukum konsumen dalam hal keterlambatan pengiriman barang biasanya berupa tanggung jawab dari pihak pelaku usaha (misal Pos, JNE, Tiki, dll) yang menerapkan biaya ganti rugi sebesar satu kali ongkos kirim dalam hal keterlambatan pengiriman barang dengan syarat harus melakukan pengajuan klaim terlebih dahulu dengan cara mengisi formulir secara online maupun offline dikantor penyelenggara. Ongkos kirim yang tidak seberapa dibandingkan kerugian immateriil inilah yang terkadang membuat konsumen merasa percuma untuk mengurus pengajuan klaim ke pihak penyedia jasa karena kerugian immateriil seperti ini ternyata tidak dicover oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa angkutan barang. Hal ini disebabkan karena besarnya tidak dapat ditaksir , namun untuk ganti rugi materiil , pelaku usaha memiliki instrumen yang mengatur besaran ganti rugi yang dapat diberikan yaitu penggantian biaya sebesar ongkos kirim dengan catatan harus mengajukan klaim terlebih dahulu.

Keterlambatan pengiriman yang dapat diganti rugi tentu saja keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini bisa dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati bersama atau ketidak sesuaian waktu pengiriman barang yang sudah diperjanjikan , maka hal ini bisa dikatakan sebagai 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, sedangkan untuk perbuatan melawan hukum, diserahkan kepada hakim untuk menilai besaran ganti rugi.¹¹

Keterlambatan dikatakan wanprestasi jika suatu hal yang tepat karena jelas dasar hukumnya adalah suatu kontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Abdul R Saliman, “wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur”¹²

Adapun hak-hak yang menjadi dasar hukum dalam memperoleh perlindungan konsumen di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

Sesuai pasal 3 ayat (3) UUPK bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah “Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen” yaitu menuntut hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan perjanjian dengan mendapatkan barang kirimannya dengan tepat waktu. Pada pasal 4 ayat (8) juga mengatur “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 di dalam pasal 4 ayat (8) tersebut sangat dekat dengan permasalahan keterlambatan pengiriman barang yang dimaksud, walaupun tidak mengatur jelas tentang keterlambatan, akan tetapi pasal 4 ayat (8) ini bisa menjadi acuan sebagai dasar hukum jika terjadinya keterlambatan pengiriman barang karena termasuk barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya. Terlebih pada pasal 7 huruf (g) yang memperjeas bahwa kewajiban pelaku usaha adalah “ Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian

¹¹ Anonim. 2020. *Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi sebagai Dasar Gugatan*. <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>. Diakses pada 18 Desember 2020

¹² Abdul R Saliman. 2004. *Esensi Hukum Bisnis Indonesia*. Jakarta. Kencana . Hlm 15

apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian” . Artinya UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap jasa yang diterima karena tidak sesuai perjanjian seperti keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya. Pada pasal 26 yang menyebutkan “ Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan atau garansi yang disepakati dan atau yang diperjanjikan” bahwa pelaku usaha wajib memberikan jaminan berupa ganti kerugian walaupun hanya sebatas penggantian tarif pengiriman jika terjadi keterlambatan sesuai syarat standar pengiriman pada masing-masing pelaku usaha diluar asuransi yang ada.

Pada dasarnya 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. Oleh karena tidak tepat jika masalah keterlambatan pengiriman barang ini diajukan penggantian kerugian secara immateril , hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak.

Secara umum pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad baik, namun apabila di kemudian hari terdapat kendala dalam hal 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 , baik melalui jalur non litigasi seperti proses mediasi, konsiliasi, negoisasi, arbitrase. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga menjadi jalan terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan kedua belah pihak.¹³

¹³ Helmi. *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol.1, No.1 Januari 2015

Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 23 Undang-undang nomor 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”.

Secara umum pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad baik, namun apabila di kemudian hari terdapat kendala dalam hal 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 , baik melalui jalur non litigasi seperti proses mediasi, konsiliasi, negoisasi, arbitrase. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga menjadi jalan terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan kedua belah pihak.¹⁴

Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 23 Undang-undang nomor 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”.

¹⁴ Helmi. *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol.1, No.1 Januari 2015

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

Abdul R Saliman. 2004. *Esensi Hukum Bisnis Indonesia*. Jakarta. Kencana.

Adriani Fahmi Lubis dkk.2009. *Hukum Persaingan Usaha Antara Teks & Konteks*. Jakarta. GTZ.

Abdulkadir Muhammad. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung. Citra Aditya Bakti.

Dewa Gde Rudy, dkk. 2016. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar. Fakultas Hukum Univrsitas Udayana.

Helmi. 2015. *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* Vol.1. No.1 Januari.

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna. 2018. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. "Jurnal Law Reform". Vol. 14 Nomor 2.

Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok. Prenadamedia Group.

Internet

Dony Purnomo. 2012. *Pengertian Jasa*. <https://pinterdw.blogspot.com>. Diakses pada 15 Desember 2020

Anonim. 2020. *Perlindungan Konsumen Aman Oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen*. <https://www.dslawfirm.com> . Diakses Pada 10 Desember 2020

Anonim. 2015. *Syarat dan Ketentuan Pengiriman*. <https://www.jne.co.id>. Diakses pada 23 Desember 2020

Albert Aries. 2015. *Langkah Hukum Jika Barang Tidak Terkirim Ke Tempat Tujuan*. <https://m.hukumonline.com> . Diakses pada 19 Desember 2020

Arga Wahyu. *Hukum Pengangkutan*. <https://argawahyu.blogspot.com/2011/06/hukum-pengangkutan.html> . Diakses pada 10 Desember 2020

Anonim. 2020. *Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi sebagai Dasar Gugatan.* <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>. Diakses pada 18 Desember 2020

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan