



PERLINDUNGAN 'HUKUM BAGI 'KONSUMEN ATAS KERUGIAN TERHADAP KETERLAMBATAN BARANG YANG DITERIMA DARI JASA PENGIRIMAN BARANG

Yordi adam , Rani Apriani

Fakultas hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya penjualan melalui media online, maka kebutuhan jasa pengiriman semakin bertambah. Jasa pengiriman barang merupakan kegiatan mengirim barang dan jasa produsen kepada konsumen yaitu merupakan kegiatan pemasaran supaya penyampaian mengenai produk yang dijual lebih mudah, dan memindah tangan kan suatu barang dari produsen ke konsumen. Orang yang melakukan suatu kegiatan atau pelaku usaha yang melakukan kegiatan jasa pengiriman barang disebut distributor yang menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. Di Indonesia sendiri tercatat jasa pengiriman" barang diperkirakan sekitar 3.400 perusahaan. Yaitu beberapa yang sering di gunakan masyarakat seperti ; Pos, Jne, Wahana, Lion, Sicepat, Ninja Express, J&T Exspress. Pada pelaksanaannya setiap jasa pengiriman mempunyai kebijakan syarat dan ketentuan khusus dalam setiap proses pengiriman. barang. Namun pada pelaksanaan pengiriman barang tentunya memiliki banyak resiko dan hal-hal yang tidak di inginkan dan dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen jasa pengiriman barang tersebut. Tidak jarang barang yang derima oleh Konsumen tidak tepat waktu, dan akhirnya konsumen mengalami kerugian atas keterlambatan barang yang diterimanya. Maka dari itu penulis menuturkan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian terhadap keterlambatan barang yang di terima dari jasa pengiriman barang.. Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan yuridi normatif yaitu Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka yang digunakan untuk menganalisis kaidah dan norma hukum yang berlaku dalam hukum positif, yang berkaitan dengan penenelitian ini mengenai hukum perlindungan konsumen.

Kata Kunci : Konsumen, Pelaku usaha, Jasa Pengiriman, Kerugian

PENDAHULUAN

Dewasa ini era globalisasi sudah tidak dapat dihindari lagi. Semakin pesatnya perkembangan teknologi dan informasi menjadikan mobilitas manusia semakin berkembang pesat. Mulai dari transportasi, informasi dan transaksi jual beli untuk kebutuhan sehari-hari. Para pelaku usaha mulai berpindah dari usaha tradisonal ke usaha modern untuk

meningkatkan efektifitas penjualan dan peningkatan penghasilan. Pelaku usaha sendiri meruoakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, dan didirikan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk melakukan kegiatan usaha dalam macam bidang ekonomi sendiri maupun melalui perjanjian-perjanjian pada lingkup wilayah hukum Negara kesatuan Republik Indonesia. Republik Indonesia. (Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) Terutama yang berkaitan dengan transaksi jual beli elektronik e-Commerce ini dapat di buktikan dengan data yang dikeluarkan Badan Pusat Statistik (2019) hampir sebagian pelaku usaha melakukan penjualan secara online terhitung dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 berjumlah sebanyak 45,31 persen pada tahun 2020 dari 34 provinsi di indonesia tercatat penjualan melalui E-commerce yaitu sebanyak 90,18 persen (Statistik E-commerce 2020 www.bps.go.id)

Penjualan online menggunakan jaringan internet serta perangkat elektronik sebagai koneksi dengan jaringan internet untuk melakukan kegiatan penjualan mulai dari mencari pembeli potensial hingga menyediakan produk atau komoditas. Efeknya, adanya e-commerce yang meningkat perlahan serta dapat mengubah budaya berdagang sebagian pelaku usaha. Pelaku usaha dan konsumen akan terbiasa melakukan transaksi jual beli produk dan jasa secara online daripada melangkah menuju gerai penjual. Jarak dan waktu tidak lagi menjadi halangan. Para pelaku usaha di Indonesia memiliki kesempatan yang sama dengan pelaku usaha asing untuk menjalin hubungan kerjasama atau ingin memasuki pasar luar negeri. Lebih mudah bagi orang untuk melakukan bisnis, dalam hal ini menjual barang dan jasa secara online. Ada banyak aplikasi yang menyediakan layanan pembelian dan penjualan online . Dengan tersedianya internet, konsumen tidak perlu kesulitan untuk membeli apa yang dibutuhkan secara langsung . cukup melakukan pemesanan dengan transaksi elektronik atau tunai. Semakin majunya teknologi ini tentu produktivitas industri meningkat, dari segi teknologi maupun jenis produksinya. Investasi dan reinvestasi skala besar berpengaruh dalam produktivitas yang meningkatkan perekonomian dunia. Di waktu yang akan datang, pengaruh akibat berkembangnya teknologi dalam industri semakin dibutuhkan. Kemudian ada ciri-ciri teknologi komersial akan hadir, bekemungkinan konsumen individu untuk langsung menghubungi pabrik, sehingga mereka dapat langsung memberikan layanan untuk memenuhi selera individu..

Seiring dengan meningkatnya penjualan melalui media online, maka kebutuhan jasa pengiriman semakin bertambah. Jasa pengiriman barang merupakan kegiatan mengirim barang dan jasa produsen kepada konsumen yaitu merupakan kegiatan pemasaran supaya penyampaian mengenai produk yang dijual lebih mudah, dan memindah tangan kan suatu barang dari produsen ke konsumen. Orang yang melakukan suatu kegiatan atau pelaku usaha yang melakukan kegiatan jasa pengiriman barang disebut distributor yang menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. Dalam penelitian sebelumnya yaitu Aisyah Ayu Musyafah,Hardanti Widya Khasna,Bambang Eko Turisno "Perlindungan Konsumen jasa Pengiriman barang dalam hal terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang, menjelaskan Di Indonesia sendiri tercatat jasa pengiriman barang diperkirakan sekitar 3.400 perusahaan (Aisyah, Hardanti 2018) namun dengan berjalannya waktu jumlah ini pun semakin meningkat seiring dengan meningkatnya penjualan online melalui E-commerse. adapun beberapa yang sering di gunakan masyarakat pada saat ini diantaranya seperti ; Pos,

Jne, Wahana, Lion, Sicepat, Ninja Expres, J&T Exspress. Yang memiliki beberapa manfaat yaitu pengiriman dapat disesuaikan dengan keperluan, jika menggunakan jasa pengiriman, pelaku usaha bisa mengirimkan barang sesuai kebutuhan . Terkadang jumlah atau volume barang yang dikirim tidak banyak, karena kebutuhan pelanggan hanya sedikit. Di sisi lain, karena permintaan pelanggan yang semakin meningkat, tidak jarang para pelaku usaha mengirimkan barang-barang tersebut dalam jumlah banyak. Memilih jasa pengiriman kargo di Indonesia dan daerah lain dengan benar tentunya tarif akan disesuaikan dengan jumlah barang yang dikirim, sehingga otomatis para pelaku usaha bisa meningkatkan efektifitas dan menghemat biaya. Barang sampai lebih awal saat pelaku usaha mengirimkan barang atau produk ke daerah yang berbeda , hal ini dilakukan perseorangan atau di dalam lingkup perusahaan industri. Tentu ini dapat memakan durasi cukup lama. Disebabkan mulai dari pengemasan, pengangkutan, pengemudi sampai pekerja lain, dan hal-hal rumit lainnya, semuanya harus dilakukan secara terpisah. Namun jika pelaku usaha menggunakan jasa ekspedisi sangat berbeda, segala kegiatan dan pekerjaan dapat selalu dikerjakan tenaga yang ahli serta kompeten di bidang tersebut. Ini juga termasuk dalam lingkup yang berkaitan dengan transportasi, dan lain-lain. Sehingga sampainya barang tidak memerlukan waktu yang cukup lama . Manfaat menggunakan jasa pengiriman selanjutnya adalah menghemat waktu. Sebagai seorang pebisnis, tentunya para pelaku bisnis memiliki banyak kegiatan dan tugas yang harus cepat di selesaikan. Oleh karenanya, dengan kemudahan pengiriman barang, pelaku usaha tidak lagi mengurus sendiri, dan dapat menggunakan waktu luangnya untuk mengerjakan tugas lain.

Tugas pokok pelaku usaha hanya menyiapkan atau menyediakan barang yang akan dikirim ke daerah berbeda dan disertakan alamat tujuan. Kemudian pengirimannya diproses dan diselesaikan oleh penyedia jasa pengiriman. Untuk itu, operator hanya perlu membayar ongkos angkut sesuai ketentuan. Biasanya aturan ini mengacu pada ukuran dan berat barang dan sistem pengiriman reguler atau ekspres. Selain itu, kemudian manfaat terakhir ini sederhana dan mudah, dan semua orang bisa memakai jasa pengiriman. maka pada dasarnya konsumen penyedia jasa pengiriman tidak cukup hanya meliputi pengusaha atau pebisnis , tetapi juga masyarakat luas yang melakukan kegiatan jual beli oleh-oleh, cinderamata dan barang dagangan lainnya

Terlebih pada saat ini meningkatnya lingkup bisnis berbasis online, menjadikan kegiatan pengiriman produk terus berjalan. Karena di bisnis online, penjual dan pelanggannya bisa berasal dari daerah yang berbeda di seluruh pelosok daerah. Sehingga menjadikan jasa pengiriman barang adalah kebutuhan pokok. Dan dalam pelaksanaannya setiap jasa pengiriman mempunyai kebijakan syarat dan ketentuan khusus dalam setiap proses pengiriman barang.

Dalam halnya jual beli baik secara langsung ataupun online tentu adanya sebuah perikatan antara penjual dan pembeli dimana hal ini pada suatu transaksi jual beli harus memiliki suatu manfaat bagi si penjual maupun pembeli yang selanjutnya di sebut konsumen. Begitupun transaksi antara jasa pengiriman, penjual dan konsumen. Oleh sebab itu, ini berkaitan dengan asas itikad baik dimana kedua belah pihak melaksanakan suatu perjanjian dengan kepercayaan dan keinginan ber itikad baik sesuai landasan, seseorang melakukan perbuatan hukum hal ini berkaitan dengan pembuatan perjanjian. menurut Pasal 1338 Ayat (3) (KUH perdata) berkenaan terkait dengan itikad baik pada

perjanjian kontrak . Tidak terlepas pada transaksi yang dilakukan dalam hal pengiriman barang tentunya tidak boleh merugikan bagi kedua belah pihak.

Namun dalam pelaksanaannya jasa pengiriman barang memiliki banyak resiko dan dapat merugikan konsumen seperti dalam halnya keterlambatan sampainya barang semisal salah pengiriman , pengiriman barang yang salah tujuasn bisa saja terjadi, ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah tempat yang cenderung sulit dijangkau, Selain itu, nomor telepon yang hilang atau tidak didaftarkan juga bisa menjadi penyebab masalah lainnya..

Walaupun suatu perjanjian sifatnya mengikat bagi semua pihak dalam jual beli e-commerce para pihak tidak perlu bertatap secara langsung namun para pihak dalam hal ini hanya mengandalkan rasa kepercayaan antara para pihak. Dan kegiatan jual beli ini di anggap sah jika kedua belah pihak sepakat tanpa melakukan pertemuan. Karena itu sering kali dapat menimbulkan suatu wanprestasi. dan mengesampingkan hak-hak konsumen. konsumen seringkali mengabaikan haknya yang tidak terpenuhi seperti lambatnya dalam sampainya barang , rusak dan hilangnya barang yang terjadi dalam lingkup penyedia jasa pengiriman barang Padahal sebagai konsumen mereka memiliki hak untuk di lindungi.

Maka dari itu penulis ingin mengetahui mengenai bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen jasa pengiriman barang berkaitan dengan hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang?

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini yaitu pendekatan yuridis normatif dilakukan berdasarkan hukum sebagai bahan primer dengan mengkaji teori-teori, konsep-konsep peraturan perundang-undangan dan asas-asas. Penelitian hukum yang dilakukan melalui cara meneliti bahan pustaka atau hanya bahan sekunder (Amiruddin dan Zaenal 2004) yang digunakan untuk menganalisis kaidah dan norma-norma hukum yang ada dalam hukum positif, berkaitan dengan penenilitian ini mengenai hukum perlindungan konsumen.

Untuk menghimpun data dalam hal ini penulis melakukan data kualitatif secara tersier dan di analisis kemudian dijadikan suatu deskripsi. Kajian pustaka yang di lakukan yaitu kajian yang berkaitan dengan pembahasan tulisan ini, yaitu terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sepuluh tahun terakhir untuk di jadikan bahan acuan. Dan terhadap bahan hukum primer yang telah dikumpulkan yang selanjutnya di analisis dan di sinkronisasikan dengan penelitian ini berhubungan dengan hukum perlindungan konsumen. Data hukum primer yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang terhadap hak-hak konsumen

Konsumen merupakan “individu yang mengkonsumsi, perorangan yang membeli, menggunakan dan memelihara produk barang dan jasa ;

1. Konsumen yang memakai barang dan/ atau jasa untuk kebutuhan komersial
2. Konsumen yang memakai barang dan/ atau jasa untuk kebutuhan individu/ keluarga / non komersial (*ultimateconsumer, ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer marke*) (Abdul atsar, Rani apriani 2019)

Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum. Hak asasi manusia ini didasarkan pada ketentuan hukum kebebasan dari kesewenang-wenangan atau sebagai seperangkat aturan yang dapat melindungi suatu hal. dari yang lain. Bagi konsumen, bahwa undang-undang yang melindungi hak konsumen dari segala suatu yang melanggarnya. (Philipus 1987). Dalam undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan mengenai hak-hak konsumen yang mana tertuang di pasal 4 yang dimna poin-poin dalam pasal ini seharusnya diperhatikan secara serius oleh pelaku usaha. (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Di jelaskan mengenai Hak-hak konsumen adalah :

1. Hak terhadap keselamatan, kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Memilih barang dan/atau jasa dan mendapat hak atas barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan
3. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk memberikan komentar dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Memperoleh hak atas advokasi, perlindungan serta upaya yang tepat untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen
6. Hak memperoleh pendidikan dan pembinaan konsumen
7. Hak untuk menerima perlakuan atau layanan yang benar, jujur dan tidak diskriminatif
8. Hak menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai
9. Hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang lain

kemudian konsumen juga memiliki kewajiban. Kewajiban ini sesuai dengan Pasal 5 UUPK, khususnya mengenai keamanan membaca informasi mengenai penggunaan atau penggunaan barang dan/atau jasa serta petunjuk serta prosedurnya. Tidak dapat disangkal bahwa konsumen sering gagal untuk mendapatkan hasil yang maksimal, bahkan jika mereka dirugikan dengan menggunakan produk/jasa tertentu. Namun, begitu ditemukan, kebocoran ini terjadi akibat konsumen tidak mengikuti petunjuk serta prosedur pengoperasian operator. Kedua, memiliki niat baik saat membeli barang dan jasa. Tidak jarang konsumen kehabisan itikad baik saat berbisnis dan atau mengonsumsi barang. Tentu saja hal ini merugikan masyarakat luas dan secara tidak langsung telah merebut hak konsumen orang lain. Pembayaran ketiga akan dilakukan dengan nilai tukar yang disepakati. Aturannya sangat jelas dan uangnya ada di sana. Rabu. Kegiatan tindak lanjut penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara rasional. Seperti disebutkan di atas, harus ditafsirkan secara adil dan konsisten dengan hukum yang berlaku. Sedangkan dalam UUPK Pasal 1 angka 3 dijelaskan bahwa "pelaku usaha" adalah "setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang didirikan dan bertempat tinggal di wilayahnya berbentuk badan hukum atau melakukan kegiatan dalam Republik Indonesia sendiri atau secara

bersama-sama merundingkan yurisdiksi untuk melakukan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha di atas berarti tidak hanya produsen yang memproduksi barang dan/atau jasa yang tunduk pada Undang-Undang Nomor 1. 8 Tahun 1999 juga terdapat rekanan, termasuk agen, distributor dan jaringan yang bertindak sebagai pengguna dan/atau pengguna barang dan/jasa untuk mendistribusikan dan memasarkan barang dan/jasa kepada masyarakat luas. Dalam penjelasan pasal tersebut disebutkan bahwa, termasuk pelaku usaha, ada perusahaan, perusahaan, BUMN, importir, koperasi, distributor, pedagang, dan sebagainya memiliki suatu kewajiban yaang harus dipenuhi kepada konsumen sebagaimana yang di jeleaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Selain konsumen tentunya pelaku usaha juga memiliki suatu hak dan kewajiban suatu entitas dapat timbul dari hukum dan peraturan umum dan dari suatu kontrak.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK menjelaskan pelaku usaha memiliki Hak untuk mendapat pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi transaksi dan nilai tukar barang dan/atau jasa. Hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum atas perilaku jahatnya; Hak pembelaan yang sah untuk menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan hukum. Kemudian Terbukti dengan undang-undang bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan berhak untuk memulihkan reputasi. Terakhir yaitu Hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK dijelaskan memiliki kewajiban :

1. Memiliki kemauan yang baik untuk menjalankan kegiatan usaha
2. Menyampaikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang status dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan petunjuk penggunaan, pemeliharaan dan perbaikan
3. Melakukan pelayanan konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif
4. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar kualitas barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi konsumen kemungkinan untuk memeriksa dan/atau menguji barang dan/atau jasa tertentu, serta jaminan dan/atau garansi untuk barang yang diproduksi dan/atau dijual
6. Memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak memenuhi kesepakatan, memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian

Dapat dilihat ketika tinjauan mengenai hak konsumen dalam Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen mengenai poin-poin apa saja mengenai hak konsumen yang di tujukan terhadap para pelaku usaha untuk melakukan prestasinya, namun hal ini dapat ditinjau kembali tergantung terhadap isi klausa dari sebuah perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha ketika adanya ketidaksesuaian serta mengakibatkan dirugikannya salah satu pihak maka hal ini termasuk kedalam wanprestasi. Sesuai dengan

apa yang telah disepakati dalam kontrak pelayanan pengiriman barang sebelumnya. Dalam hal terjadi wanprestasi, perusahaan jasa pengiriman dapat menuntut ganti rugi sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata.

Kemudian di tinjau dari kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) dijelaskan dalam pasal 86 KUHD bahwa ekspediter atau jasa pengiriman yaitu seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau perairan.

Selanjutnya pihak ekspediter berkomitmen pada barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk melakukan pengiriman dengan baik dan aman pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, melakukan suatu upaya untuk memastikan keamanan barang-barang tersebut. Mengenai komitmen ekspediter dalam hal terjadi keterlambatan sampainya barang tidak diatur dalam KUHD. Ekspediter hanya mengganti atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88. Pada saat proses pengiriman barang antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah adanya suatu kontrak . Namun apabila terjadi keterlambatan itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi).

Para pelaku usaha pada jasa pengiriman tentunya pasti akan memahami mengenai tentang resiko konsumen semisal nya ketika terjadinya suatu hilangnya barang konsumen pada saat pelaksanaan ekspedisi oleh ekspediter pada penelitian sebelumnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa pengiriman barang dalam hal adanya keterlambatan pengiriman barang yaitu Melakukan penelitian secara empiris yang di bahas yaitu salah satu poin mengenai bentuk penggantian kerugian ekspedisi JNE. JNE hanya memberikan ganti rugi kepada pengirim atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh penyerahan barang oleh JNE apabila kehilangan tersebut terjadi selama barang tersebut berada dalam lingkup jangkauan JNE. Hanya karena kelalaian pegawai atau agen JNE. (Firman, wawancara, 14 Desember 2017). (Aisyah, Hardanti 2018) Bahwasanya pihak JNE akan mengganti barang yang hilang dengan penghitungan sepuluh kali biaya kirim, ini tidak berpengaruh pada jumlah harga barang yang dikirim karena pihak JNE hanya mengganti kerugian berdasarkan biaya pengiriman. untuk penggantian barang yang harganya dibawah dari biaya sepuluh kali pengiriman maka ganti rugi yang di tanggung sebesar harga barang yang dikirim, ketika barang yang dikirim lebih dari satu dan memiliki harga yang berbeda maka pihak JNE hanya akan mengganti dari harga terendah dari barang yang dikirim.

Sedangkan pada Perseroan terbatas Pos Indonesia menjelaskan dalam Pasal 5 Keputusan Direksi Tahun 2016 No 128 bahwa ternyata klaim hanya dapat dilakukan untuk surat dan paket yang terlambat, rusak dan hilang. Hal ini tidak sama dengan ketentuan Pasal 28 yang mengatur bahwa ganti rugi jasa pos meliputi kehilangan barang, kerusakan isi bungkusan, keterlambatan, dan perbedaan antara pengiriman dan penerimaan atau penukaran.. (Aisyah, Hardanti 2018) Sementara untuk keterlambatan barang PT. Pos Indonesia masih dalam pengawasan dan dapat dilakukan peninjauan dengan menelusuri alamat yang tertukar dan melakukan pengiriman ulang kemudian dimasukkan dalam kategori barang terlambat. di Pt Pos indonesia juga di dalam syarat dan ketentuannya menuturkan bahwa Pt post indonesia mengganti rugi kerusakan barang dan hilangnya barang dan hanya melakukan jaminan pelayanan ganti rugi pada kiriman dengan kode

barcode produk paket internasional , layanan tercatat, Express Mail Service (EMS), internasional dan ePACKET.

Pelaku usaha jasa pengiriman barang selain perusahaan besar diatas yang telah di teliti sebelumnya penulis menuturkan masih banyak perusahaan jasa pengiriman lain yang tentunya memiliki komitmen yang berbeda penulis menambahkan pada si Cepat Express yang menjanjikan kepada konsumen pada platform miliknya menuturkan bahwa dalam pengiriman barang si Cepat express hanya membutuhkan waktu 15 jam pengiriman untuk sampai barang pada wilayah jabodetabek dan satu hari sampai untuk kota besar di indonesia. pada pelaksanaannya tentunya pastinya banyak resiko. apabila terjadinya keterlambatan pengiriman barang tentunya aka menimbulkan kerugian pada konsumen atas layanan yang dijanjikan. Untuk layanan ganti rugi SiCepat Express berkomitmen terkait kelalaian atau kesalahan dan melakukan ganti rugi pada barang yang teridentifikasi hilang siCepat Express meberi ganti rugi sebesar Rp.500.000 untuk setiap 1 kilo gram pada barang kiriman dan dengan maksiman ketentuan 5 kilo gram yaitu sebesar Rp.2.500.000.

Kemudian untuk perbandingan lainnya yaitu bentuk tanggungjawab jasa pengiriman J&T Exspress, yaitu berkaitan dengan asuransi terhadap adanya kerugian bagi konsumen. Pihak J&T memberikan jaminan ganti rugi melalui Asuransi barang, Asuransi ini menjamin penerima atau pengirim yang diharuskan memiliki asuransi yang memadai untuk jenis paket atau dokumen. Kalaupun ada kejadian tak terduga, pengirim atau penerima harus tahu cara menghitung besaran premi yang harus dibayar .

Premi asuransi dihitung berdasarkan kebijaksanaan J&T Express. Tarif per paket sebesar 0,2 juta sama dengan ongkos kirim JNE. Ketentuan penggunaan layanan ini adalah sebagai berikut.

1. Barang atau dokumen yang melebihi 10 kali biaya pengiriman harus diasuransikan
2. J&T akan bertanggung jawab penuh atas segala kerusakan, keterlambatan atau kehilangan paket karena kelalaian departemen.
3. Jaminan ganti rugi atas kerusakan, kerugian dan lain-lain yang dikuatkan dengan bukti kelalaian J&T

Untuk menggunakan asuransi melalui ekspedisi J&T, Jika jumlah asuransi dihitung dari reclaim 0,02, berlaku ketentuan tertentu. Oleh karena itu, oengguna jasa perlu mengetahui segala cara menghitung besaran asuransi yang berlaku untuk paket barang tersebut.. mengetahui lebih jelas dan detailnya, sebagai contoh sebagai berikut:

Contoh Perhitungan : $(0,2\% \times \text{Rp. } 3.000.000) + \text{Rp. } 5.000$ (Biaya Penanganan) = Rp. 11.000, maka asuransi dari paket barang tersebut sebesar Rp. 11.000.

Selain dapat menghitung biaya asuransi J&T, konsumen juga harus mengetahui istilah-istilah tertentu terkait biaya asuransi yang ditanggung. Ada berbagai jenis produk/material dengan asuransi yang berbeda, yang dapat dilihat dari harga produknya.

1. Biaya asuransi maksimum sebesar Rp. 1.000.000
2. Biaya asuransi dokumen maskimum sebesar Rp. 100.000
3. Biaya ganti kerugian barang rusak atau hilang maksimum sebesar Rp. 20.000.000
4. Biaya ganti kerugian dokumen rusak atau hilang maksimum sebesar Rp. 2.000.000 (<https://www.carabelanja.id/biaya-asuransi-jt/>)

Dari penjelasan diatas terhadap bentuk ganti rugi pelaku usaha terhadap konsumen tentunya setiap masing-masing pelaku usaha jasa pengiriman barang memiliki ketentuan yang berbeda semisal dalam hilangnya barang.dalam hal ini pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya sebagai mana yang diatur dalam Pasal 7 huruf g undang-undang perlindungan konsumen berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kompensasi atau ganti rugi. Kemudian konsumen juga mendapatkan haknya sebagaimana dalam Pasal 4 huruf H undang-undang perlindungan konsumen mengenai pengganti kerugian terhadap barang dan/atau jasa yang sampai tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan atau tidak sesuai dari semestinya. Sementara untuk keterlambatan barang baik Mupun Pos, JNE, SiCepat dan J&T Ekspres tidak mengatur dalam kebijakan perusahaan karena dirasa tidak menimbulkan kerugian materil dan hanya menimbulkan kerugian immateril. Untuk hal-hal kerugian dalam perihal immateril ini pula tidak di atur dalam KUHperdata. Ganti rugi (scade vergoeding) bagi Pasal 1244, Pasal 1245 serta Pasal 1246 KUHPerdata terdiri dari bayaran, rugi serta bunga. Wujud ganti rugi yang umum digunakan merupakan uang, pemulihan kondisi semula(in natura) serta larangan untuk mengulangi, apabila tentang tersebut tidak ditepati bisa diperkuat dengan uang paksa, namun uang paksa bukan menggambarkan wujud ataupun bentuk dari ubah rugi. Kerugian immaterial yang tidak bisa dinilai dengan uang serta bertabiat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, serta lain- lain, perihal ini tidak diatur dalam KUHPerdata tetapi diatur dalam yurisprudensi serta perihal tersebut pula bisa diajukan selaku tuntutan ganti rugi berlandaskan bentuknya. (Rahardjo, 2009).

Maka dalam hal ini hemat penulis bahwa Tanggung jawab pengusaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerusakan dilakukan dengan pemberian ganti rugi menurut klasifikasi kerusakan berupa kehilangan barang, kerusakan barang namun Perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan tidak dapat dilakukan ganti rugi pada barang yang tidak ada kerusakan atau barang yang hilang karena hanya menimbulkan kerugian immateril . pihak jasa pengiriman hanya mengganti rugi pada konsumen yang dirasa dapat merugikan konsumen. Seperti halnya pada kerusakan barang dan kehilangan barang dalam proses pengiriman akibat kelalaian dari penyedia jasa pengiriman barang.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari beberapa pemaparan diatas dapat disimpulkan :

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan tidak dapat dilakukan ganti rugi pada barang yang tidak ada kerusakan atau barang yang hilang karena hanya menimbulkan kerugian immateril . pihak jasa pengiriman hanya mengganti rugi pada konsumen yang dirasa dapat merugikan konsumen.
2. Setiap pelaku usaha jasa pengiriman memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda. Di ingat bahwa ketika halnya pada pihak konsumen merasa dirugikan dari pelayanan jasa pengiriman barang maka kembali lagi harus berdasarkan isi suatu perjanjian yang disepakati antara jasa pengiriman dan konsumen yang ada dalam syarat dan ketentuan penggunaan jasa karena penyebab kerusakan

tergolong cacat yang hanya dapat dikompensasikan dengan kesepakatan dalam kontrak, yang merupakan dasar hukumnya.

Saran

Sebagai konsumen yang cerdas seharusnya sebelum melakukan pengiriman barang melalui jasa ekspedisi harusnya memahami tentang syarat dan ketentuan yang di berlakukan oleh setiap pelaku usaha jasa pengiriman, sehingga pada saat pelaksanaan pengiriman ketika adanya suatu hal yang dapat menimbulkan kerugian tentunya sudah mengetahui langkah apa saja yang harus di lakukan. Terlebih lagi banyaknya jasa pengiriman di indonesia dan dapat kita memilih pelaku usaha jasa pengiriman yang dirasa melakukan pelayanan yang di rasa memuaskan. kemudian sudah selayaknya kedua belak pihak melaksanakan suatu perjanjian dengan kepercayaan dan keinginan ber itikad baik sesuai landasan, seseorang melakuakan perbuatan hukum hal ini berkaitan dengan pembuatan perjanjian. menurut "Pasal 1338 Ayat (3) (KUH perdata) berkenaan terkait dengan itikad baik pada perjanjian kontrak.

Walaupun dalam keterlambatan barang sifatnya immateril namun pihak jasa pengiriman barang seharusnya dapat memberikan ganti kerugian terhadap konsumen. karena dalam hal ini di rasa melakukan wanprestasi pada apa yang di janjikan oleh pihak pengiriman barang terkait dengan estimasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul atsar, Rani apriani, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, yogyakarta; CV Budo Utomo, 2019),

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno "Perlindungan Konsumen jasa Pengiriman barang dalam hal terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang" Jurnal Law Reform, Volume 14, Nomor 02, Tahun 2018

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004 Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1987

Satdjipto Rahardjo, 2009, Penegakan Hukum suatu Tinjauan Sosiologis, Genta Publishing, Yogyakarta

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum dagang

Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK

Statistik E-commerce 2020 www.bps.go.id

CARAKLAIM "Klaim barang hilang di JNE (<https://www.caraklaim.com/2016/02/cara-urus-barang-hilang-di-jne.html?m=1>), diakses 21 Novmber 2020

Pos Indonesia <https://www.posindonesia.co.id/id/content/43> diakses 21 November 2020

Aplikasi Si Cepat <https://www.sicepat.com/checkAwb> diakses 21 November 2020

Fungsi dan Manfaat Jasa Pengiriman Barang
<https://heavycargonusantara.com/2020/10/19/fungsi-manfaat-jasa-pengiriman-barang/>
Biaya Asuransi J&T 202, Pengertian, Syarat & Cara Hitung Asuransi
<https://www.carabelanja.id/biaya-asuransi>