



## **TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN**

**Alex Saputra Siregar, Iriansyah, Indra Afrita**

Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, Indonesia

### **Abstrak**

Di era modern ini, transportasi merupakan sarana bagi banyak orang untuk melakukan aktivitas sejak zaman dahulu, dan dapat diwujudkan dalam bentuk pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk memastikan tanggung jawab hukum penyelenggara jasa distribusi kargo atas kerugian konsumen. Dalam kondisi demikian, kebutuhan masyarakat akan transportasi semakin meningkat. Transportasi menjadi kebutuhan utama yaitu angkutan kargo. Konsumen yang melakukan pengiriman barang harus dilindungi oleh UU No 1. Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, konsumen seringkali masih merasa dirugikan karena masalah pengangkutan barang. Pelaku niaga memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang diderita apabila terjadi kehilangan atau kerusakan berdasarkan nilai barang. Pertanyaan pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab hukum penyelenggara jasa pengiriman atas kerugian konsumen dan apa akibat hukum kerugian konsumen antara konsumen dengan penyelenggara jasa pengiriman. Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Sumber data terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumenter (studi kepustakaan) serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian penulis tentang tanggung jawab hukum perusahaan jasa pengiriman produk atas kerusakan, kehilangan, keterlambatan atau kerugian kepada konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan/atau sesuai dengan standar mutu Barang dan/atau jasa yang berlaku untuk transaksi, serta akibat hukum kerugian konsumen oleh pelaku usaha jasa distribusi barang adalah pelaku usaha yang memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak memenuhi persyaratan Disepakati bahwa konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada perusahaan pelayaran jika dirugikan.

**Kata Kunci:** Pengangkut, Pengguna Jasa, Barang.

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai sesuatu yang mudah dan praktis, terlebih dalam mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah, membuat jasa pengiriman barang menjadi penting dalam kehidupan masyarakat. Selain itu, dengan adanya jasa pengiriman barang dirasa sangat efektif dan efisien. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijangkau oleh jasa pengiriman tersebut. Di Indonesia terdapat banyak jasa pengiriman yang dipercaya memiliki kualitas mumpuni dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perjanjian pengangkutan, kedua belah pihak terikat, yaitu pengangkut dan pengirim barang. Jika kedua belah pihak mencapai kesepakatan, maka akan ada kesepakatan transportasi. Apabila pengangkut telah memenuhi kewajibannya untuk mengangkut barang dan penumpang, maka pengangkut telah menanggung akibat yang harus ditanggung oleh pengangkut barang atau tanggung jawab terhadap penumpang dan barang muatan yang diangkutnya.

Ada beberapa faktor internal dan eksternal yang menyebabkan barang pengangkutan rusak, hilang ataupun terlambat. Faktor internalnya antara lain: hilang karena kesalahan administrasi, barang hilang karena dicuri, hilang karena kesalahan sistem dan depresiasi. Barang rusak karena kesalahan dalam pengangkutan. Terjadinya Fraud atau kecurangan dari staff perusahaan. Kesalahan penempelan label atau alamat, Faktor eksternal yang merupakan penyebab kerusakan atau kehilangan barang yang diangkut, antara lain: berupa faktor alam seperti cuaca buruk atau hujan. Dalam keadaan hujan maka jarak pandang dari pengemudi

sangat terbatas dan sangat rawan terjadi kecelakaan, sering menghentikan proses transportasi untuk menjaga kargo tetap aman. Ada juga berupa faktor kecelakaan lalu lintas, hal ini bisa terjadi karena karena kondisi kelalaian pengemudi itu sendiri dan dari pengemudi lain, faktor tindakan kejahatan dijalanan dengan cara mencuri barang yang akan dikirimkan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pencuri, dan yang terakhir faktor dari jalanan juga sangat berpengaruh besar dalam keselamatan barang muatan itu sendiri, jalanan yang berlubang ataupun tidak rata atau rusak sangat berisiko tinggi sehingga menyebabkan kerusakan terhadap barang muatan seperti "barang muatan yang mudah pecah belah". maka dari itu perlu adanya Perlindungan hukum terhadap konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mendapat hak yang sama untuk mendapat perlindungan hukum, masing-masing ada hak dan ada kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif terkait satu sama lain sehingga target menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu : Pertama Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya pelaksanaan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Kedua Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan

kepada pelaku usaha dan usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Ketiga Asas Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam hal keamanan material dan mental konsumen pada saat menggunakan, menggunakan, dan menggunakan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakannya. Dan yang terakhir atau Kelima Asas Kepastian hukum ditujukan untuk pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen. Seperti yang dialami oleh pemuda yang mengirim berkas untuk syarat pendaftaran kerja. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami kendala dalam proses pengiriman khususnya keterlambatan barang dapat mengalami kerugian material maupun non material. Hal ini antara lain karena jenis barang yang dikirim sering tidak diterima tepat waktu, mereka akan menjadi tidak berguna. Hal yang demikian konsumen wajib memperoleh ganti rugi dari pelaku niaga sesuai dengan Pasal 4 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8, sebagai perlindungan hukum bagi konsumen. Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. konsumen perlu memastikan bahwa jika barang tidak sampai tepat waktu, mereka berhak atas ganti rugi dari pelaku perdagangan.

Dengan ini dapat diuraikan tujuan dari penelitian ini adalah untuk : 1) Menganalisis Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman barang Terhadap kerugian Konsumen, 2)

Menganalisis akibat hukum antara konsumen dengan pelaku usaha jasa pengiriman barang terhadap kerugian Konsumen.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ; 1) Menambah bahan referensi untuk Civitas Akademika pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya, 2) b. Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak Pemerintah agar lebih melaksanakan pengawasan peraturan perundang-undangan yang ada saat ini, 3) c.

Sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum Bisnis, serta untuk pelaku usaha dan konsumen (masyarakat) agar memahami setiap aturan pelaksanaan perundang-undangan, terutama terhadap hak dan kewajiban dalam sebagai pelaku usaha dan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Dalam penulisan ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu Proses menemukan kaidah hukum, asas hukum, atau asas hukum untuk menjawab pertanyaan hukum yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan sudut pandang hukum. Penelitian hukum normatif semacam ini bertujuan untuk menghasilkan argumen, teori, atau konsep baru sebagai solusi dari masalah yang dihadapi.

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini, pendekatan status adalah suatu metode yang digunakan untuk mengkaji semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan persoalan atau permasalahan hukum yang sedang dihadapi. Metode legislasi ini dilaksanakan dengan mempelajari penerapan aturan hukum yang berlaku. Metode ini digunakan untuk memeriksa

berbagai aturan hukum yang menjadi fokus penelitian. Dan peneliti juga menggunakan case law, yaitu suatu metode yang digunakan untuk mengkaji kasus-kasus yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang dihadapinya. Kasus yang diteliti adalah kasus putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terkait dengan pertanyaan penelitian. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk mengkaji penerapan norma dalam praktik hukum, khususnya kasus-kasus evaluasi yang termasuk dalam preseden sebagai fokus penelitian.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif hanya digunakan untuk teknologi penelitian dokumen (library research). Dalam beberapa kasus, teknik wawancara tidak terstruktur dapat digunakan sebagai pendukung dan bukan sebagai alat untuk memperoleh data mentah. Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa metode pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan melalui penelitian kepustakaan bahan hukum, hukum sekunder, primer, dan tersier yang digunakan semuanya dicari di Internet, dan literatur dibaca oleh peneliti Data yang dikumpulkan oleh kegiatan relevan dan dilindungi oleh hukum untuk menemukan data tambahan untuk mendukung data tangan pertama.

## **3. Analisis Data**

Peneliti kemudian melakukan analisis deskriptif kualitatif terhadap data yang dikumpulkan dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Teknik analisis ini tidak menggunakan angka atau statistik, tetapi menjelaskan dalam bentuk kalimat yang lugas. Setelah menganalisis dan mendeskripsikan data, gunakan metode deduktif untuk meringkas, yaitu meringkas pernyataan umum ke pernyataan khusus.

## **4. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan menggunakan logika berpikir deduktif untuk menarik kesimpulan, yaitu penalaran individu yang diterima secara umum pada kasus-kasus tertentu yang dihadapi. Proses yang terjadi dalam deduksi adalah reifikasi (hukum), karena penemuan-penemuan hukum berupa nilai, asas, konsep, dan norma hukum pada umumnya dirumuskan dalam aturan hukum positif, kemudian direifikasi (ditafsirkan) dan diterapkan untuk memecahkan masalah tertentu. Menghadapi masalah hukum, dan menarik kesimpulan sebagai jawaban atas masalah hukum yang diangkat sebelumnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen**

Tanggung jawab adalah tentang kewajiban untuk mengganti kerugiannya atas tindakan yang menyebabkan kerugian. Dasar pertanggungjawaban adalah kewajiban untuk membayar ganti rugi atas perbuatan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban untuk memenuhi janji yang telah dibuat.

Tanggung jawab merupakan kewajiban, sehingga keselamatan barang menjadi tanggung jawab perusahaan yang mengangkut barang tersebut. Oleh karena itu, pelaku niaga wajib menanggung segala kerugian yang diderita konsumen atas jasa distribusi komoditi. Badan usaha menurut Pasal 1(3) adalah orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan bertempat tinggal dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia atau dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau badan hukum yang tidak berbadan hokum untuk melakukan Kegiatan di Indonesia. Secara bersama-sama menjalankan kegiatan

usaha melalui perjanjian, dan bertanggung jawab atas setiap peristiwa hukum di segala bidang perekonomian. Namun dalam pelaksanaan pelayanan distribusi kargo, atau karena kelalaian atau paksaan operator atau mata rantai pengangkutan kargo.

Akibat dari kelalaian tersebut merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha pengiriman barang. Permasalahan mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha jasa pengiriman barang dapat dikaitkan dengan aturan hukum terkait perlindungan konsumen. Dalam perdagangan barang dan/atau jasa, tujuan utama pelaku niaga adalah mencari keuntungan/keuntungan dari konsumen karena berkewajiban membayar harga tertentu yang telah ditentukan dan dibayarkan kepada pelaku niaga atau penyedia jasa atas penyerahan barang. Namun karena konsumen telah membayar biaya tertentu, konsumen berhak untuk menikmati barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku niaga. Bentuk kenikmatan yang dimaksud adalah rasa aman dan rasa sselamat atas barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut tanggung jawab kontrak, pelaku usaha harus memikul tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan standar yang dicapai antara pelaku usaha dan konsumen. Operator pengiriman kargo dan pengirim barang mencapai kesepakatan tentang pengiriman kargo. Pelaku niaga telah memperoleh hak dari pengirim barang berupa pembayaran atas penyerahan barang, tetapi belum memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang tanpa kerusakan. Oleh karena itu, terjadi ketidakseimbangan hak yang seharusnya dinikmati oleh pengguna jasa distribusi barang, namun Badan Usaha Peredaran harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengguna jasa peredaran karena tidak terpenuhinya hak mereka.

Berdasarkan tanggung jawab profesional, perusahaan jasa ekspres bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, atau kerusakan barang dan paket yang disebabkan oleh kelalaian konsumen yang menggunakan layanan ekspres sesuai kesepakatan bersama. Dalam perjanjian antara agen komersial dan pengiriman barang, pengirim barang pada umumnya hanya bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan barang secara langsung dan limit per kilogram. Tidak termasuk semua jenis kerugian dan kerusakan lainnya (termasuk tetapi tidak terbatas pada kehilangan keuntungan, pendapatan, bunga dan bisnis), terlepas dari apakah kerugian atau kerusakan itu khusus atau tidak langsung, bahkan jika risiko kehilangan atau kerusakan tersebut telah terbukti diangkut.

Pasal 19 UUPK menunjukkan bentuk pertanggungjawaban pelaku niaga terhadap konsumen. Dasar timbulnya tanggung jawab pelaku niaga atas kerugian konsumen atas penyerahan barang, dikemukakan bahwa dalam melakukan kegiatan niaga, setiap pelaku niaga harus selalu beritikad baik dan menahan diri dari perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian. Konsumen meyakini bahwa instrumen hukum yang ada sudah cukup untuk melindungi hak-hak konsumen, namun hal ini tidak berarti menghindarkan pelaku komersial dari kegagalan. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usaha sesuai dengan Pasal 7 UUPK, mengacu pada kewajiban pelaku usaha. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dalam kenyataannya hak-hak konsumen seringkali diabaikan karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 (a, b, c, g) UUPK.

Kewajiban yang dimaksud adalah karena tidak dapat memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur tentang jaminan barang dan/atau jasa serta perlakuan yang diskriminatif, maka

pelaku usaha kurang memiliki integritas dalam menjalankan kegiatannya sehingga mengakibatkan konsumen dirugikan dari praktek usaha. yang diterima tidak sesuai dengan barang sebelumnya, pelaku niaga wajib memberikan ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian.

Hubungan antara perusahaan jasa pengiriman dengan konsumen atau pengguna jasa pengiriman merupakan hubungan "kontrak", hubungan antara orang-orang yang merupakan pengirim barang disebut hubungan kontraktual. Hubungan ini dapat mengakibatkan tuntutan terhadap pengirim barang oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Jika tidak ada hubungan kontrak seperti itu, perusahaan ekspedisi dapat dengan mudah menyangkalnya, dan satu-satunya pihak yang bertanggung jawab adalah pihak dalam kontrak pribadi.

Perjanjian antara agen niaga dan pengguna jasa distribusi kargo merupakan perjanjian ekspedisi yang diatur dalam Pasal 86 KUHD, yaitu perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara pengirim barang dan pengirim agar pengirim menemukan pengangkut di atas kapal. miliknya sendiri. Yang mengikatkan diri untuk membayar perusahaan jasa pelayaran. barang-barang.

Sesuai dengan uraian di atas, maka jasa pengiriman barang harus sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati. Pasal 1313 BW mendefinisikan perjanjian sebagai perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikat satu orang atau lebih. Sekalipun operator dalam penyerahan barang tidak membuat klausula baku, namun surat keterangan penyerahan yang diberikan oleh operator tersebut menjadi akibat hukum konsumen, sehingga operator dalam penyerahan barang wajib memberikan jaminan hukum konsumen. Sebagaimana dijelaskan dalam ketentuan umum perjanjian pengangkutan, kewajiban

pengangkutan adalah mengangkut dengan selamat alat angkut tersebut sampai ke tempat tujuan. Jika tidak aman, maka pengirim harus bertanggung jawab

Tanggung jawab perusahaan kargo untuk mengangkut barang di darat diatur dalam Pasal 91 KUHD: "Pengangkut dan pemilik kapal harus menanggung semua kerugian yang ditimbulkan oleh barang dan barang lain setelah menerima barang yang diangkut, kecuali karena cacat tertentu, barang itu sendiri, karena Kerusakan yang disebabkan oleh keadaan yang tidak dapat dihindari, atau karena kesalahan atau kelalaian pengirim atau kurir".

Menurut Pasal 91 KUHD, perusahaan kurir harus bertanggung jawab atas ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh perusahaan kurir. Barang tersebut rusak atau rusak seluruhnya atau musnah karena kejadian, tersirat, kemungkinan kerusakan sebagian, atau dibakar atau dicuri oleh orang lain. Jika dikaitkan dengan teori prinsip pertanggungjawaban, maka sistem pertanggungjawaban yang dianut adalah praduga tanggung jawab, dimulai dari "karena cacat pada barang itu sendiri, karena paksaan, atau karena kesalahan atau kelalaian pengirim barang. Akan tetapi, dalam Pasal 92 KUHD, apabila Pengangkut tidak bertanggung jawab atas keterlambatan pengangkutan karena keadaan yang tidak dapat dihindarkan.

## **B. Akibat Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang atas Kerugian Konsumen**

Perkembangan hukum konsumen di dunia diawali dengan sebuah gerakan, terutama munculnya gerakan konsumen di Amerika Serikat (AS). Melindungi hak-hak konsumen dapat berjalan diiringi perkembangan demokrasi suatu negara. Dalam negara

demokrasi, hak-hak warga negara, termasuk hak konsumen, harus dihormati. Terdapat kedudukan yang seimbang antara produsen dan konsumen karena keduanya secara hukum setara. Ruang lingkup perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu:

1. Mencegah kemungkinan barang tidak sampai ke tangan konsumen sesuai dengan kesepakatan;
2. Melindungi konsumen dari kondisi yang tidak adil.

Yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan menetap atau melakukan kegiatan ekonomi di Negara Kesatuan Republik Indonesia sendiri atau melalui wilayah hukumnya, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang telah mencapai kesepakatan.

Jilid ketiga "KUHP" dibagi menjadi dua bagian: bab umum dan bab khusus. Ketentuan khusus mengatur perjanjian khusus, yaitu perjanjian yang sudah dikenal luas di masyarakat, seperti perjanjian jual beli, perjanjian sewa menyewa, dan perjanjian tukar menukar, dan lain-lain, dan syarat umum ini umumnya berlaku untuk semua perjanjian yang terkenal dan tidak disebutkan namanya.

Hukum kontrak menekankan pada sistem terbuka, yaitu hukum kontrak memberikan kebebasan kepada publik, dan dapat membuat perjanjian yang berisi konten apa pun tanpa melanggar hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum. Ketentuan hukum kontrak adalah hukum tambahan, yang berarti bahwa mereka dapat dihilangkan jika para pihak dalam perjanjian membutuhkannya. Mengizinkan para pihak dalam perjanjian untuk membuat pengaturan sendiri untuk kepentingan mereka dalam perjanjian. Jika kedua

belah pihak tidak mengatur diri mereka sendiri dalam hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian, maka mereka akan terikat oleh hukum Asas kebebasan berkontrak yang dianut dalam bagian ketiga KUHPerdara merupakan sistem terbuka dibandingkan dengan sistem tertutup yang dianut dalam bagian kedua KUHPerdara yaitu objek hukum.

Adanya kebebasan untuk mengadakan perjanjian-perjanjian ini berarti bahwa orang dapat menciptakan hak-hak pribadi yang tidak diatur dalam jilid ketiga Kitab Undang-undang Hukum Perdata, tetapi diatur dengan sendirinya dalam perjanjian itu, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1338(1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Di atas, tetapi kebebasan berkontrak tidak berarti bahwa mereka dapat dengan bebas mengadakan suatu perjanjian, tetapi tetap harus mempertimbangkan syarat-syarat agar perjanjian itu dapat berlaku, yaitu syarat-syarat umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320. Syarat-syarat khusus KUHPerdara dan perjanjian-perjanjian tertentu.

Tanggung jawab produsen atas pelanggaran kontrak juga merupakan bagian dari tanggung jawab kontrak. Keuntungan konsumen berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban mutlak, yaitu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya produsen untuk memenuhi janjinya. Kewajiban ganti rugi atas wanprestasi merupakan akibat sahnya syarat-syarat perjanjian, dan merupakan kewajiban hukum bagi para pihak yang secara sukarela terikat oleh perjanjian tersebut. Pelanggaran kontrak adalah kegagalan debitur untuk melakukan kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Dari isi perjanjian yang dibuatnya, tentukan kapan seseorang harus melaksanakan kewajibannya. Biasanya diatur dalam perjanjian bahwa seseorang harus melaksanakan kewajibannya, seperti menyerahkan sesuatu atau melakukan sesuatu. Jika

debitur gagal memenuhi janjinya, dia wanprestasi.

Dengan UUPK, perlindungan konsumen lebih spesifik, tegas dan formal karena diatur dengan undang-undang. UUPK mengatur banyak hal, mulai dari pengertian, hak dan kewajiban, perilaku yang dilarang, pemberdayaan konsumen, tata cara menuntut, dan tanggung jawab produsen terhadap konsumen, atau jika dilihat dari sisi lain konsumen dapat menggugat jika mengalami kerugian materil. Pelanggaran kontrak yang sering dilakukan oleh pelaku komersial adalah banyak pelaku komersial yaitu banyak pelaku komersial yang mengesampingkan hak konsumen. Pasal 4 UUPK mengatur tentang hak konsumen yang mengatur:

1. Hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan memperoleh barang dan/atau jasa tersebut berdasarkan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk memberikan komentar dan pengaduan tentang barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Memperoleh hak atas advokasi, perlindungan, dan upaya yang tepat untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen;
6. Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk menerima perlakuan atau layanan yang

benar, jujur dan tidak diskriminatif;

8. Jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sesuai, berhak menerima ganti rugi, ganti rugi/ganti rugi;
9. Hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya.

Di antara kesembilan hak konsumen di atas, beberapa hak yang sering diabaikan oleh operator jasa pengiriman, seperti hak untuk menerima ganti rugi atas barang yang dikirim, apakah barang tersebut rusak, cacat, hilang, atau terlambat. Seringkali, pelaku bisnis sering mengesampingkan hak konsumen dengan memasukkan klausul standar. Dalam perjanjian jasa pengiriman barang, apabila isi perjanjian tidak dipenuhi atau tidak dilaksanakan maka akan terjadi wanprestasi. Bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh penyelenggara jasa distribusi kargo dapat berupa:

- a. Pelaku usaha tidak melakukan apa yang diperjanjikan, seperti barang sampe ketujuan seperti barang rusak, cacat, dan barang tersebut hilang;
- b. Pelaku usaha mengirimkan barang, tetapi barang tersebut datang dalam keadaan terlambat.

“Hukum Perdata” dan “Hukum Perlindungan Konsumen” memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar kontrak. Dalam KUHPerdata, pihak-pihak yang tidak memenuhi isi perjanjian akan dikenakan sanksi. Karena kelalaiannya, debitur diancam dengan berbagai sanksi, ada empat (empat) sanksi, yaitu:

1. Membayar kerugian yang diderita kreditur atau menuntut ganti rugi
2. Pengakhiran perjanjian disebut juga wanprestasi
3. Pengalihan risiko
4. Jika kasusnya dibawa ke pengadilan, bayar biaya pengadilan.

Jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi tersebut di atas tidak berlaku. Artinya, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha untuk membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan.

Dalam Pasal 22 UUPK, menjadi beban dan tanggung jawab pelaku perdagangan untuk membuktikan apakah perkara pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19(4), Pasal 20, dan Pasal 21 adalah salah, dan tidak ada kemungkinan untuk menutup Pembuktian. Seperti halnya pembuktian beban perdata, Pasal 22 UU Perlindungan Hak Konsumen memberikan tanggung jawab dan tanggung jawab pembuktian pidana atas setiap perbuatan melawan hukum pelaku perdagangan kepada perusahaan. Namun, UU Perlindungan Hak Konsumen tidak menutup kemungkinan pembuktian jaksa.

Pasal 23 Apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memenuhi persyaratan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4 Pasal 19 undang-undang ini, dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Atau ke otoritas yudisial di mana konsumen berada. Jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar, maka akan ada akibat hukumnya, dan jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan kesepakatan pada

saat transaksi, konsumen akan mengadakan.

Dalam kontrak atau perjanjian, jika pelaku usaha dapat melaksanakan kewajiban dengan baik, maka pelaku usaha telah mencapai hasil, tetapi jika pelaku usaha melakukan kesalahan dan gagal melaksanakan kewajiban dengan benar, maka akan terjadi wanprestasi. Pelanggaran atau pelanggaran kontrak mengacu pada kegagalan untuk melakukan kinerja atau kewajiban yang ditetapkan dalam kontrak. Menurut klaim bahwa pihak yang melanggar memberikan kompensasi atau kompensasi, pelanggaran ini telah mempengaruhi hak-hak pihak yang dirugikan.

Akibat hukum Pasal 19 "UU Perlindungan Hak Konsumen" mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

Menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau setara, atau pengobatan dan/atau ganti rugi, dan transaksi ganti rugi akan dilakukan dalam waktu tujuh (tujuh) tahun. Nanti. Pasal 62 (1), (3) dan Pasal 63 UUPK mengatur sebagai berikut: Pasal 62(1), yakni barang siapa melanggar Pasal 8 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 tahun (5) tahun atau paling lama denda Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Tanggung jawab produk adalah terjemahan bebas dari bahasa Indonesia dan sering disebut sebagai "tanggung jawab produk". Pada saat yang sama kompensasi.

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang disebabkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa

yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bedanya, produsen telah memperoleh tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, dan pihak yang dirugikan dapat membuktikan bahwa cacat produk dan kerugian yang diakibatkannya disebabkan oleh kesalahan pabrikan.

Perbedaan lainnya, Peraturan tersebut tidak mengatur secara jelas ganti rugi bagi konsumen atau beban pembuktian, tetapi bagi pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan produsen, baik konsumen, rekan produsen, distributor, maupun pedagang. Atau lembaga lain, memberikan kompensasi atau beban pembuktian. Sebagai sebuah konsep, kewajiban produk substantif terutama mencakup asas hukum baru, yang merupakan salah satu upaya untuk memperkaya sistem hukum di Indonesia saat ini. Konsumen dan pelaku usaha memiliki jaminan hak, kewajiban dan larangan. Namun dalam prakteknya tidak bisa dipungkiri masih banyak terjadi pelanggaran, dan yang menjadi korban biasanya adalah konsumen, yang merupakan perilaku yang tidak baik.

Faktor utama penyebab kelemahan konsumen adalah kesadaran konsumen akan perlindungan hak yang masih relatif rendah. Hal ini disebabkan karena rendahnya tingkat pendidikan konsumen. Oleh karena itu, "UU Perlindungan Hak Konsumen" bertujuan untuk memberikan landasan hukum yang kuat bagi lembaga perlindungan hak konsumen pemerintah dan swasta untuk mengupayakan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Pemberdayaan ini penting karena para pelaku usaha diharapkan menyadari bahwa memaksimalkan keuntungan dengan modal sesedikit mungkin bukanlah hal yang mudah.

Prinsip ini secara langsung atau tidak langsung akan merugikan kepentingan konsumen. Berdasarkan kondisi di atas, perlu dibentuk undang-

undang yang memberdayakan konsumen, melindungi kepentingan konsumen secara komprehensif dan menyeluruh, serta dapat diterapkan secara efektif kepada masyarakat. Undang-undang perlindungan konsumen tidak dirancang untuk melumpuhkan pelaku usaha, sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong terciptanya lingkungan usaha yang sehat dan mendorong terciptanya perusahaan yang menonjol dari persaingan dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Selain itu, "UU Perlindungan Hak Konsumen" terus memberikan perhatian khusus kepada usaha kecil dan menengah selama implementasinya. Hal ini dicapai melalui upaya untuk mempromosikan dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Tanggung jawab hukum perusahaan jasa distribusi barang atas kerusakan, kehilangan, keterlambatan atau kerugian yang diderita oleh konsumen adalah bahwa operator bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan didasarkan pada yang disediakan. barang dan/atau jasa. Akibat hukum dari kerugian penyedia jasa yang menyalurkan barang kepada konsumen adalah barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan oleh penyelenggara tidak melaksanakan perjanjian untuk memberikan ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian, dan konsumen yang dirugikan dapat meminta perusahaan kurir untuk ganti rugi, seperti pengiriman ekspres Perusahaan menolak ganti rugi, konsumen dapat menggugat melalui BPSK atau mengajukan gugatan ke pihak kehakiman.

**DAFTAR PUSTAKA**