

## Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Sonia Regina Hutapea<sup>1</sup>, Janus Sidabalok<sup>2</sup>, Kosman Samosir<sup>3</sup>

Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas, Medan Indonesia

e mail : [soniahutapea680@gmail.com](mailto:soniahutapea680@gmail.com)<sup>1</sup>, [janus.sidabalok@gmail.com](mailto:janus.sidabalok@gmail.com)<sup>2</sup>,

[Kosmansamosir@yahoo.com](mailto:Kosmansamosir@yahoo.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman, hilang dan/atau rusaknya barang yang dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman barang, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala yang dialami oleh perusahaan jasa pengiriman barang dalam pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen. Penelitian ini bersifat normatif-empiris yang menekankan implementasi undang-undang pada peristiwa di masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang telah dirugikan dapat mengajukan tuntutan ganti rugi melalui BPSK atau mengajukan tuntutan ke badan peradilan di tempat tinggal konsumen. Kendala yang dialami perusahaan mewujudkan tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang disebabkan oleh konsumen yang memberikan informasi yang salah terkait barang yang dikirim atau pihak perusahaan yang lalai dalam melaksanakan tugasnya. Proses ganti rugi dapat berjalan dengan lancar setelah melakukan investigasi atas kelalaian tersebut dan akan segera memberikan ganti rugi sebagaimana dengan yang telah diperjanjikan.

**Kata Kunci:** ganti rugi; jasa pengiriman; konsumen; perlindungan hukum.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine legal protection for consumers for late delivery, lost or damaged goods sent through freight forwarding, as well as to determine the factors that become obstacles experienced by freight forwarding service companies in implementing legal protection for consumer. This research is normative-empirical which emphasizes the implementation of laws in society. Data obtained through interviews and study of documents. The results of the research show that consumers who have been harmed can file claims for compensation through the BPSK or submit claims to the judiciary at the consumer's place of residence. The constraints experienced by the company embody responsibility for damage and loss of goods caused by consumers who provide incorrect information regarding the goods sent or the company being negligent in carrying out its duties. The compensation process after carrying out an investigation into the negligence and will immediately provide compensation as agreed.

**Keywords:** compensation; consumer; delivery service; legal protection..

### I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang sangat besar. Jumlah penduduk yang besar tersebut tentu memengaruhi jumlah kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang. Pengangkutan dan pengiriman barang merupakan salah satu bidang yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang menjadi sangat penting karena dapat memudahkan masyarakat dalam hal

mengirimkan barang ke tujuan. Jasa pengangkutan dan pengiriman barang antara lain dilakukan oleh perusahaan.

Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan penumpang atau barang ke alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut di tempat tujuan. Menurut Abdulkadir Muhammad ada tiga aspek yang tersirat dalam konsep pengangkutan, yaitu: aspek usaha (*bussiness*) aspek (*agreement*), dan proses penerapan (*applying process*)<sup>1</sup>

Dewasa ini, banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu di antaranya adalah pelayanan jasa logistik khususnya pelayanan jasa kurir. Salah satu faktor penyebab perkembangan tersebut adalah pertumbuhan bisnis *online* khususnya pada sektor konsumsi. Jasa kurir semakin menjadi andalan masyarakat seiring dengan maraknya orang-orang berbelanja daring (*online*) di *e-commerce* ditambah dengan aturan pembatasan mobilitas akibat pandemi *Covid-19* yang membuat banyak orang beraktivitas di rumah sehingga kebutuhan akan hal-hal yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat dipenuhi dengan salah satunya jasa pengantar barang.

Pada transaksi pengiriman barang melalui perusahaan angkutan ini melibatkan perusahaan angkutan sebagai pelaku usaha, pengirim barang/ pengguna jasa pengangkutan sebagai konsumen, dan barang yang dikirim atau diangkut sampai ke tujuan yang disepakati. Pada transaksi ini kepentingan pengirim/ pengguna jasa angkutan perlu dilindungi.

Inti dari bisnis pengiriman barang adalah perjanjian antara pihak pengirim dengan pihak pengangkut untuk mengangkut barang sampai ke tujuan tertentu yang disepakati. Sebagai perjanjian, maka harus dibuat dengan sah dengan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini KUH Perdata dan undang-undang yang berkaitan dengan pengangkutan atau pengiriman barang, misalnya UU Lalulintas dan Angkutan Jalan, UU Perkeretaapian, UU Perairan, dan UU Penerbangan. Perjanjian yang sah akan mengikat atas apa yang menjadi isinya dan mengikat terhadap pihak-pihaknya.<sup>2</sup>

Selama proses pengiriman barang tidak jarang ditemukan kelalaian seperti keterlambatan pengantaran barang. Selain itu, ada pula masalah atau kendala lain yang timbul dari penggunaan jasa pengiriman barang milik konsumen tersebut, yaitu barang yang hilang dan rusak dikarenakan beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspediter). Kecelakaan pada saat mengirimkan barang juga dapat menjadi penyebab kerusakan dan/atau hilangnya barang konsumen. Selain itu ada alasan lain sehubungan dengan keterlambatan pengiriman barang, salah satunya yaitu alasan *overload* (jumlah barang yang di kirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Banyaknya paket yang akan dikirimkan dan yang diterima di gudang juga menjadi penyebab kerusakan barang. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan hilangnya barang tentunya merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut.

Oleh karena itu apabila dilihat dari kualifikasi peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, ada dua jenis perbuatan yang merugikan konsumen yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.<sup>3</sup> Perbuatan merugikan konsumen dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi adalah perbuatan tidak memenuhi isi perjanjian atau kontrak yang akhirnya merugikan konsumen,<sup>4</sup> sehingga penyelesaiannya dapat ditempuh sesuai dengan apa yang terdapat dalam perjanjian tersebut. Sedangkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan

1 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung : Citra Aditya Bakti) 2013, hlm. 1.

2 Janus Sidabalok dan Ratna DE Sirait, *Hukum Perdata Menurut KUH Perdata dan Perkembangannya di Dalam Peundang-undangan di Indonesia*, (Medan : USU Press) 2019, hlm.251.

3 Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti) 2014, hlm. 87.

4 *Ib id.*

pelaku usaha yang merugikan konsumen, baik berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau melakukan perbuatan yang melanggar kewajiban hukum sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun kepatutan.<sup>5</sup>

Pada dasarnya konsumen membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi hak-haknya sehingga terjadi keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha yang relatif lebih kuat.

Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain ditemukan di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tentang perlindungan konsumen, melindungi seluruh hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Dengan kata lain perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Pasal 4 UUPK memberikan sejumlah hak kepada konsumen sehubungan dengan transaksi barang dan atau jasa dengan pelaku usaha yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa; hak atas informasi; hak untuk didengar; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsume; hak untuk mendapat perlakuan dan pelayanan; dan hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian.

Sementara itu pada Pasal 7 UUPK ditetapkan kewajiban pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, serta memberi jaminan dan/atau garansi; memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian.

Keterlambatan, kerusakan serta kehilangan paket kiriman barang dalam transaksi jasa pengiriman barang (ekspediter) menimbulkan kerugian kepada konsumen pengirim barang, dan keadaan ini di satu sisi telah melanggar hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas barang yang dikirim yang menyebabkan kerugian pada konsumen, dan di sisi lain telah melanggar kewajiban pelaku usaha jasa pengiriman misalnya kewajiban untuk secara benar, menjamin mutu barang dan atau jasa.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penting kiranya meneliti dan mengkaji lebih lanjut tentang realisasi hak-hak dari konsumen, kewajiban pelaku usaha sehubungan dengan penggunaan jasa pengiriman barang, di mana pihak konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum yang baik, Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan jasa pengiriman barang, misalnya Pos Indonesia, JNE, TIKI, Ninja Express, dan J&T Express. Perusahaan jasa pengiriman barang JNE diminati oleh banyak konsumen karena pelayanannya yang memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Ada beberapa faktor yang membuat konsumen menggunakan JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang yaitu karena kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman barang, jaminan keamanan, banyaknya pilihan paket, dan sistem *online* yang bisa memudahkan pengguna jasa untuk melacak paket pengiriman.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. JNE yang memiliki nama resmi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada 26 November 1990. JNE tidak hanya melayani pengiriman di dalam negeri tetapi juga di luar negeri. JNE juga memiliki beberapa produk yaitu *JNE Express*, *JNE Logistic* dan *JNE Freight*.

Perkembangan bisnis jasa pengiriman barang ini dapat dilihat dari banyaknya cabang dan agen-agen JNE yang tersebar di seluruh Indonesia sehingga saat ini JNE memiliki lebih dari

5 Janus Sidabalok, 2014, *Ibid*, hlm.8

40.000 orang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Hal tersebut didukung oleh berbagai fasilitas yang disediakan oleh JNE sebagai penyedia jasa pengiriman barang.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan JNE cabang Medan dengan pertimbangan yang dipaparkan di atas. Penelitian dilakukan dengan wawancara, pengamatan, dan studi dokumen berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pengiriman barang dan pemenuhan tanggung jawab JNE sebagai pelaku usaha jasa pengangkutan/ pengiriman barang atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa JNE.

## II. METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan menggunakan penelitian normatif-empiris. Penelitian normatif-empiris yang bersifat yuridis-empiris merupakan penelitian hukum mengenai realisasi ketentuan hukum yang berlaku dalam masyarakat.<sup>6</sup> Penelitian hukum normatif-empiris ini memberi penekanan pada implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi di masyarakat. Data dan atau keterangan diperoleh dari perusahaan jasa pengiriman barang melalui wawancara dan studi dokumen pada perusahaan yang dijadikan sebagai sampel.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan JNE cabang Medan dengan pertimbangan yang dipaparkan di atas. Penelitian dilakukan dengan wawancara, pengamatan, dan studi dokumen berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pengiriman barang dan pemenuhan tanggung jawab JNE sebagai pelaku usaha jasa pengangkutan/ pengiriman barang atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa JNE.

## III. PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan kegiatan pengiriman barang oleh JNE

Dewasa ini jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan untuk mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman semakin meningkat akibat dari beberapa faktor, salah satunya kebiasaan yang muncul dalam berbelanja yaitu tren jual beli *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa trend jual beli *online* berkembang berbanding lurus dengan permintaan akan jasa ekspedisi dan pengiriman paket yang aman, nyaman dan cepat. Menurut *survey* yang dilakukan *MarkPlus Inc*, masyarakat Indonesia yang menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang dibeli dari *e-commerce* sebanyak 85,2%, dan 50,8% mengirimkan barang belanjaan dari tempat belanja *online* di media sosial (kontan.co.id, 2020).<sup>7</sup>

JNE sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang telah memiliki banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Medan. JNE yang memiliki visi menjadi perusahaan logistik terdepan di negeri sendiri yang berdaya saing global dan misi untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten tentu tidak terlepas dari kelalaian saat proses pengiriman barang.

Pelaksanaan pengangkutan oleh JNE Medan tidak selalu berjalan dengan lancar karena terjadi kendala selama proses pengirimannya. Kendala-kendala berupa kesalahan data yang dilakukan oleh pengirim atau kesalahan yang dilakukan pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat menyebabkan barang terlambat sampai ke tempat tujuan, rusak, dan hilang sehingga merugikan konsumen.

---

6 Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum. Langkah-langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018, hlm. 91.

7 Wati Susilawati, Fitrin Rawati Suganda, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi," *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian* Vol. 7, No. 2, (Oktober 2021) : 726, <https://dx.doi.org/10.52434/jk.v7i2.1387>.

Menurut Janus Sidabalok, jika suatu peristiwa yang merugikan konsumen telah terjadi, misalnya, timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi sebuah produk, yang pertama sekali dicari adalah apakah kualifikasi hukum dari peristiwa yang menimbulkan kerugian itu. Apakah ada hubungan kontraktual antara produsen pelaku usaha dan konsumen atau tidak ada hubungan hukum di antara mereka.<sup>8</sup>

Untuk dapat dikategorikan sebagai suatu perjanjian atau kontrak maka setidaknya harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian menurut undang-undang. Pada dasarnya perjanjian dapat dibuat oleh para pihak sesuai dengan kehendaknya masing-masing baik dari segi bentuk dan isinya. Hal ini merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak yang dimuat dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya. Namun demikian pembuat perjanjian harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti yang dimuat di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang mengatur bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak dalam perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Hermawan Lumba dan Sumiyati mengatakan hubungan yang terjadi antara perusahaan jasa pengiriman barang (ekspediter) dan konsumen pengguna jasa merupakan hubungan kontraktual yang lahir akibat adanya perjanjian (kontrak), sehingga hubungan itu dapat disebut sebagai hubungan kontraktual.<sup>9</sup> Pada saat ini muncul aturan-aturan atau ketentuan yang dibuat di mana isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian tersebut dikenal dengan sebutan klausula baku. Pasal 1 angka 10 UUPK menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat yang wajib dipenuhi oleh konsumen.

Salah satu contoh penggunaan klausula baku yakni terdapat pada perjanjian antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang JNE. Perjanjian baku yang dibuat oleh JNE berlaku secara massal bagi seluruh pengguna jasa JNE. Penggunaan klausula baku dituangkan dalam Syarat-Syarat dan Ketentuan Pengiriman (*term and condition*) SSKP.<sup>10</sup> SSKP JNE berisi tentang definisi, ketentuan tentang syarat standar pengiriman, tata cara pengiriman, pemeriksaan pengiriman, kiriman yang dilarang, jaminan kepemilikan kiriman, tarif pengiriman, asuransi, ganti rugi, keadaan kahar, tata cara klaim dan lain-lain.

Perjanjian baku SSP dibuat secara sepihak oleh JNE yang akan digunakan pada setiap transaksi dengan pengguna jasa perusahaan. Pencantuman klausula baku dalam SSP ini harus sesuai dengan Pasal 18 UUPK, jika tidak demikian maka ketentuan klausula baku tidak mengikat. Oleh karena itu sebelum membuat klausula baku, pelaku usaha perlu memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan isi Pasal 4 UUPK agar konsumen merasa nyaman karena haknya dilindungi oleh undang-undang.

JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang menyediakan beberapa jenis layanan pengiriman barang sehingga konsumen dapat memilih layanan yang sesuai dengan keinginannya. Jenis layanan yang ditawarkan kepada konsumen bergantung pada tarif yang telah ditentukan oleh JNE. Tarif yang ditentukan didasarkan pada lamanya paket barang yang

8 Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan...*, *Op Cit*, hlm.87.

9 Hermawan Lumba dan Sumiyati, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter kepada Konsumen Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Mimbar Keadilan*, Jurnal Ilmu Hukum (Januari-Juni 2014) : 75, <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0>.

10 SSKP ini tergolong jenis perjanjian baku atau standar kontrak yaitu naskah kontrak yang sudah disusun secara baku oleh salah satu pihak, dalam hal ini perusahaan prinsipal, sebagai kontrak yang berlaku antara perusahaan dengan pihak yang mengikat kontrak atau perjanjian dengan perusahaan prinsipal. Naskah ini umumnya sudah tercetak permanen atau baku dan tidak dapat diubah lagi. Lihat Janus Sidabalok dan Ratna DE Sirai, *Hukum Perdata...Op Cit*, hlm.260.

akan dikirimkan kepada penerima. Misalnya paket yang bisa sampai dalam satu hari atau paket yang memakan waktu pengiriman 2-7 hari.

Setelah menentukan pilihannya dan membayar sesuai dengan tarif layanan yang dipilih, selanjutnya konsumen diberikan lembar yang disebut *consignment note (connote)* atau lembar bukti transaksi dan pembayaran. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Celine Tri Siwi Kristiyanti, informasi mengenai barang dan/atau jasa sangat penting, bahwa bagi konsumen, informasi tentang barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia menggunakan sumber dananya untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa tersebut.<sup>11</sup> Selanjutnya Celine Tri Siwi Kristiyanti mengatakan informasi tersebut meliputi ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan, kualitas produk, keamanannya, harga, berbagai persyaratan dan/atau cara memperolehnya, jaminan atau garansi dan berkaitan dengan ini.<sup>12</sup>

Selain jenis layanan yang disediakan oleh JNE, konsumen juga wajib mengetahui mengenai syarat-syarat ketentuan pengiriman yang dibuat oleh JNE. Ketentuan

mengenai asuransi dan ganti rugi yang dialami konsumen apabila terjadi kesalahan berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan dan kehilangan barang sangatlah penting, karena selama proses pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar. Keterlambatan pengiriman membuat konsumen merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan di awal. Pengguna jasa layanan *super speed* yang seharusnya sampai dalam 24 jam bisa saja melampaui dari jam tersebut, sehingga pengguna jasa merasa dirugikan. Sama halnya dengan pengguna jasa layanan YES, kiriman seharusnya sampai satu hari setelah paket dikirimkan. Namun tidak jarang JNE melakukan kesalahan sehingga kiriman tidak sampai sesuai dengan ketentuan yang seharusnya.

## B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul akibat dari kesalahan atau kelalaian pihak pelaku usaha, Pasal 19 (1) UUPK menyatakan pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Sesuai dengan isi Pasal 19 UUPK, dalam SSKP JNE Pasal 9 poin 5 dinyatakan *jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau Super Speed dalam pengiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian tarif pengiriman kepada pengirim.*<sup>13</sup>

Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggarnya ketentuan perjanjian, dapat menyebabkan wanprestasi. Perbuatan wanprestasi itu memberikan hak pada pihak kreditor untuk menuntut ganti rugi berupa biaya, rugi, dan bunga (Pasal 1236, Pasal 1243, 1244, 1246). Kewajiban membayar ganti rugi sebagai tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan ketentuan hukum bagi para pihak (pelaku usaha dan konsumen), yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian tersebut.

Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 9 SSKP JNE tidak sepenuhnya melindungi hak-hak konsumen, melainkan dengan adanya klausula baku tersebut yang dilindungi haknya hanya pengguna jasa layanan *Super Speed* dan YES.<sup>14</sup> Ketentuan tersebut tidak sesuai dengan isi Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. JNE seharusnya memberikan ganti rugi kepada seluruh konsumen yang merasa dirugikan akibat keterlambatan pengiriman, tidak hanya

11 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2008, hlm.70.

12 *Ib id.*

13 JNE, *Syarat ... Op Cit.*

14 *Ibid.*

kepada konsumen pengguna layanan tertentu. Sehingga apa yang tertuang di dalam UUPK Pasal 19 bisa dijalankan dengan baik.

Selain keterlambatan pengiriman, tidak dapat dipungkiri juga bahwa kerusakan dan kehilangan paket barang juga dapat terjadi. Penyebab terjadinya kerusakan atau kehilangan barang dapat terjadi karena kesalahan pengetikan oleh JNE sehingga menyebabkan informasi tentang barang tidak jelas. Selain itu pengaruh banyaknya barang yang masuk ke dalam gudang JNE yang kurang lebih dari 6 (enam) ton dalam sehari dapat menjadi penyebab lain kerusakan dan kehilangan barang.

Masalah-masalah yang timbul sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, dapat diatasi dengan menuntut ganti rugi dari pihak jasa pengiriman barang. Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam Pasal 1243 KUH Perdata, pihak yang dirugikan (dalam hal ini konsumen), dapat menuntut ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal 4 UUPK poin f menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 7 poin f dan g juga menyatakan bahwa pelaku usaha wajib (f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Selain diatur di dalam undang-undang, JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang juga mencantumkan ketentuan mengenai ganti rugi di dalam SSKP JNE. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa:

1. JNE bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
2. Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSKP, bahwa JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
3. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi 10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional kecuali kiriman yang diasuransikan.<sup>15</sup>

Pasal 19 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Sebagaimana yang ditegaskan dalam SSKP JNE, perusahaan jasa pengiriman itu bertanggungjawab dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengirimkan paket barang ke alamat yang ditujukan. Untuk itu konsumen membutuhkan jaminan untuk barang dan/jasa yang ditawarkan. Jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri. Hal itu diatur dalam Pasal 26 UUPK yang menyatakan “pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau yang diperjanjikan.”

Prinsip-prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Apabila jika terjadi kasus pelanggaran hak konsumen maka diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak terkait. Secara umum prinsip-prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dapat dibedakan antara: kesalahan (*liability of fault*);

15 JNE, *Syarat...Loc. Cit.*

praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*); praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*); tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).<sup>16</sup>

Saefullah Wirapradja berpendapat bahwa, setidaknya ada 3 prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan yaitu, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*) dan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*).<sup>17</sup> Menurut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus membayar ganti kerugian atau kerugian yang timbul akibat dari kesalahannya itu. Pihak yang menderita kerugian harus membuktikan kesalahan pengangkut (Pasal 1365 KUH Perdata). Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*) menganggap bahwa pengangkut selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa dia tidak bersalah maka ia dibebaskan dari tuntutan ganti rugi, sedangkan berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), pengangkut harus bertanggungjawab membayar ganti kerugian terhadap setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakan tanpa keharusan pembuktian ada tidaknya kesalahan pengangkut.<sup>18</sup>

Berdasarkan jenis-jenis pertanggungjawaban di atas, tanggung jawab JNE Medan atas keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang termasuk ke dalam tanggung jawab berdasarkan praduga (*presumption liability*). Berdasarkan prinsip ini, apabila konsumen merasa dirugikan oleh JNE, konsumen cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita oleh konsumen dalam pengangkutan yang diselenggarakan oleh pengangkut dan mengajukan klaim atas kerugian tersebut. Beban pembuktian berada pada JNE, yang membuktikan bahwa perusahaan tidak bersalah dengan cara melakukan investigasi atas permasalahan yang diajukan konsumen. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, Pasal 468 KUH Dagang, menyatakan perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.

Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULLAJ) juga mengatur tentang tanggung jawab perusahaan angkutan umum atas kerugian yang dialami konsumen dengan ketentuan bahwa perusahaan angkutan umum bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim (Pasal 193 UULLAJ)

Penggantian atas kerugian yang timbul pada konsumen pengguna jasa juga diatur pada Pasal 31 (1) UU POS, menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberi ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/ atau kesalahan Penyelenggara Pos. Tuntutan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak berlaku jika kehilangan atau kerusakan terjadi karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain di luar kemampuan manusia.

Di dalam SSKP yang telah dibuat, JNE bertanggungjawab terhadap barang hilang/ rusak yang akan di ganti dengan harga/nilai 10 (sepuluh) kali biaya kirim untuk barang yang tidak diasuransikan. Namun untuk barang yang diasuransikan JNE bertanggungjawab penuh sesuai dengan nilai pertanggungjawaban asuransi yang telah disepakati. Untuk paket kiriman yang terlambat pihak JNE mengganti biaya ongkos kirim yang berlaku hanya pada paket SS (*super*

16 Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit* hlm. 92. Lihat juga Inocentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, UI, hlm.46.

17 E. Saefullah Wiradipradja, 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, (Yogyakarta : Liberty, 1989, hlm. 10.

18 Sigit Supto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia, Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, (Solo: Navida), 2019, hlm.59.

*speed*) dan YES (yakin esok sampai). Dalam hal ini pihak JNE telah beriktikad baik dengan mengganti rugi biaya keterlambatan dan barang/dokumen yang rusak dan hilang.

Jika konsumen merasa tidak puas atas ganti kerugian yang telah ditetapkan di dalam SSKP JNE, konsumen dapat menyelesaikan sengketa konsumen di dalam maupun di luar pengadilan. Pasal 45 ayat (1) jo, Pasal 23 UUPK memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Dengan cara ini dimaksudkan supaya persoalan antar konsumen dapat segera ditemukan jalan penyelesaian. Namun demikian tidak tertutup kemungkinan persoalan diselesaikan melalui pengadilan.

Lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 UUPK antara lain: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian; memberitahukan putusan; dan menjatuhkan sanksi kepada pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan, dan berdasarkan Pasal 46 ayat (1) UUPK, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: seorang konsumen atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah dan/atau instansi terkait.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 ayat (10) disebutkan selain melalui arbitrase, alternatif penyelesaian sengketa adalah dengan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli. Proses penyelesaian di atas dapat diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan. Konsumen sebagai pengguna jasa memiliki kedudukan yang lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan, oleh karena itu risiko yang dihadapi oleh konsumen jauh lebih besar. Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh konsumen JNE Medan yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan dengan cara-cara yang tersebut di atas.

#### **IV. KESIMPULAN**

Sesudah dilakukan analisis terhadap permasalahan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman, hilang dan/atau rusaknya barang yang dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman barang, maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami JNE selama proses pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang tidak terlepas dari proses awal hingga proses pengiriman barang yang berasal dari kedua belah pihak. Pihak JNE akan segera melakukan investigasi atas kelalaian dan akan memberikan ganti rugi sebagaimana telah diperjanjikan, dan hak-hak konsumen yang menggunakan jasa JNE Medan secara hukum dilindungi melalui Syarat-Syarat dan Ketentuan Pengiriman (SSKP) yang diberlakukan di lingkungan Di dalamnya ditentukan bahwa konsumen dapat menuntut ganti rugi apabila barang yang dikirim mengalami kendala seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang dan kehilangan paket barang, dan JNE bertanggungjawab mengembalikan uang/ mengganti barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Jika perusahaan jasa pengiriman barang menolak memberikan ganti rugi atau konsumen merasa tidak puas dengan nilai ganti rugi yang ditetapkan di dalam SSKP, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau mengajukan tuntutan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Butarbutar, Elisabeth Nurhaini, *Metode Penelitian Hukum. Langkah-langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*, Cetakan Pertama, (Bandung : PT Refika Aditama), 2018.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2008.
- Muhamad, Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung : Citra Aditya Bakti) 2013.
- Nugroho, Sigit Sapto, dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia, Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*, (Solo: Navida), 2019.
- Sidabalok, Janus. dan Ratna DE Sirait, *Hukum Perdata Menurut KUH Perdata dan Perkembangannya di Dalam Peundang-undangan di Indonesia*, (Medan : USU Press) 2019.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti) 2014.
- Wiradipradja, E. Saefullah. 1989, *Tanggung Jawab Pengangkut Dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, (Yogyakarta : Liberty), 1989.
- Lumba, Hermawan, dan Sumiyati, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter kepada Konsumen Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Mimbar Keadilan, Jurnal Ilmu Hukum* (Januari-Juni 2014), <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0>.
- Susilawati, Wati, Fitri Rawati Suganda, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi," *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian* Vol. 7, No. 2, (Oktober 2021), <https://dx.doi.org/10.52434/jk.v7i2.1387>.