

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman

Arifki Fajar Afanggi¹, Astika Nurul Hidayah²
Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwokerto
sendimainanda99@gmail.com
astikanurul87@gmail.com

ABSTRACT

In the goods delivery agreement, it often happens that the goods sent do not reach the consumer, either due to the negligence of the sender or other reasons. This is of course to the detriment of the consumer. This study aims to find out and analyze how legal protection is for consumers who are harmed by the loss of goods due to negligence by delivery services based on the Consumer Protection Act, and how the responsibility of delivery services is related to the loss of consumer packages due to negligence according to the Consumer Protection Act. The research method used is normative juridical research. data collection was carried out using the library research method in a study aimed at collecting primary, secondary, and tertiary legal material documents that support arguments about Consumer Protection. Therefore, the basis of this research is an analysis of legal standards, which also involves research on the basics of legal protection. J&T does not provide information on delays, losses or if there is damage to consumer goods, J&T As a goods delivery service business actor has the responsibility to provide compensation or reimbursement for delivery services that are not as they should be

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Loss of Goods*

ABSTRAK

Dalam perjanjian pengiriman barang sering terjadi barang yang dikirim tidak sampai ke konsumen, baik karena kelalaian pihak pengirimnya maupun sebab yang lain. hal ini tentunya merugikan konsumen tersebut. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan karena hilangnya barang akibat kelalaian jasa pengiriman berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan serta Bagaimana tanggung jawab jasa pengiriman terkait hilangnya paket konsumen karena kelalaian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Yuridis Normatif. pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dokumen bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang mendukung argumentasi tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, landasan penelitian ini adalah analisis standar hukum, yang juga melibatkan penelitian tentang dasar-dasar Perlindungan Hukum. Pihak J&T tidak memberikan informasi atas keterlambatan, kehilangan atau jika ada kerusakan pada barang milik konsumen, J&T sebagai pelaku usaha jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap layanan jasa pengiriman yang tidak sebagaimana mestinya

Kata Kunci: *Perlindungan hukum, Konsumen , Hilangnya Barang*

A. PENDAHULUAN

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu dilindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak konsumen sesuai dengan perjanjian. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang

disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman. Akibatnya barang dari beberapa konsumen mengalami kerusakan dan juga kehilangan, Pihak perantara yang merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang telah mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna jasa pengiriman dan beberapa memanfaatkan konsumen sebagai obyek bisnis untuk meraup keuntungan yang besar tanpa memperdulikan konsumen. Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini yang jelas merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik *Standar Contract* atau Klausula Baku yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu antara pelaku dan konsumen¹

Untuk melindungi konsumen dalam hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.² Dalam kenyataannya konsumen belum bisa mendapatkan perlindungan hukum saat konsumen tersebut akan membeli, menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu padahal Perlindungan konsumen merupakan hal penting karena pada umumnya konsumen berada di posisi yang lemah di hadapan pelaku usaha.³

Kegiatan berbisnis yang positif terdapat keseimbangan mengenai perlindungan hukum pelaku usaha dan konsumen. Dalam dunia usaha atau perdagangan, seringkali terdapat satu pihak yang hak-haknya sering terabaikan dalam hubungan dan transaksi yang dilakukan, pihak yang haknya sering terabaikan adalah pihak konsumen.⁴ Jasa pengiriman barang dapat dibidang merupakan satu pelayanan yang diperlukan pada jaman yang serba maju ini. Manusia di zaman yang maju ini selalu mencari kemudahan dalam melakukan segala sesuatunya karena di dalam zaman sekarang ini dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin bagus dan canggih terdapat kecenderungan manusia yang menyukai hal-hal yang praktis.⁵ Terkait dalam hal ini penulis menggunakan permasalahan yang dialami oleh Ibu Hilda sebagai bahan analisa, mengenai dalam hal ini Ibu Hilda telah mengirimkan barangnya dari Kota Malang ke Kota Jakarta, paket tersebut telah dinyatakan hilang oleh PT. Global Jet Express (J&T Express). Terkait hal tersebut, Ibu Hilda mengatakan bahwa respon dari PT. Global Jet Express (J&T Express) sangat mengecewakan. PT. Global Jet Express (J&T Express) menolak untuk mengganti seluruh kerugian yang Ibu Hilda alami akibat hilangnya paket. PT. Global Jet Express (J&T Express) hanya bersedia mengganti 40% (empat puluh) persen dari kerugian total. Nilai reimburse tersebut adalah Rp.2,3 juta, jadi dengan penggantian hanya 40% (empat puluh) persen membuat Ibu Hilda sebagai konsumen merasa sangat dirugikan karena harus mengganti sisanya.⁶

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman.

B. METODE PENELITIAN

Jenis studi penelitian yang dipakai ialah Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum normatif adalah salah satu jenis metodologi penelitian hukum yang

¹ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, Hlm. 1.

² Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.1.

³ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta implementasinya*, Jakarta: Kencana, Hlm. 2

⁴ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, Hlm. 22

⁵ Aisyah Ayu Musyafah, 2018, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", *Jurnal Law Reform*, Volume 14, No. 2, hlm. 152

⁶ Hilda, Paket Dinyatakan Hilang, J&T Menolak Mengganti Penuh, Dikutip Dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3988487/paket-dinyatakan-hilang-jt-menolak-mengganti-penuh> diakses pada tanggal 11 April 2022 pukul 14.47 WIB.

mendasarkan analisisnya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian.⁷ Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dokumen bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang mendukung argumentasi tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, landasan penelitian ini adalah analisis standar hukum, yang juga melibatkan penelitian tentang dasar-dasar Perlindungan Hukum.⁸ Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini ialah sumber data sekunder, hal ini karena peneliti menekankan pada kajian asas-asas hukum untuk menganalisis aturan hukum mengenai Perlindungan konsumen ketika mengalami kerugian karena kelalaian jasa pengiriman, sehingga penelitian ini berasal dari data kepustakaan dan menggunakan penelitian hukum yuridis normatif.⁹

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen Bagi yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.¹⁰ Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.¹¹ *Consumer protection is a burning issue in e-commerce throughout the globe. E-Commerce refers to a mechanism that mediates transactions to sell goods and services through electronic exchange. E-commerce increases productivity and widens choice through cost savings, competitiveness and a better production process organization.*¹² Perlindungan Konsumen merupakan Bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang dihasilkan pelaku usaha merupakan jenis produk yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolitis yang merugikan konsumen. Menurut Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

⁷ Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, 2020. Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer, "Gema Keadilan. Vol. 7. No. 1. Hlm. 23.

⁸ Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 105

⁹ *Ibid*, Hlm 216.

¹⁰ C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Cet Ke-8, Balai Pustaka, hlm. 38.

¹¹ Wiwik Sri Widiarty, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : PT Komodo Books, Hlm. 9-10

¹² Neelan Chawla, 2021, E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend, *Journal of Business Ethics*, Hlm. 581

- f) Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹³

Permasalahan Kasus dalam penulisan ini menggunakan permasalahan yang dialami oleh Ibu Hilda sebagai bahan analisa, mengenai dalam hal ini Ibu Hilda telah mengirimkan barangnya dari Kota Malang ke Kota Jakarta, paket tersebut telah dinyatakan hilang oleh PT. Global Jet Express (J&T Express). Terkait hal tersebut, Ibu Hilda mengatakan bahwa respon dari PT. Global Jet Express (J&T Express) sangat mengecewakan. PT. Global Jet Express (J&T Express) menolak untuk mengganti seluruh kerugian yang Ibu Hilda alami akibat hilangnya paket. PT. Global Jet Express (J&T Express) hanya bersedia mengganti 40% (empat puluh) persen dari kerugian total. Nilai reimburse tersebut adalah Rp.2,3 juta, jadi dengan penggantian hanya 40% (empat puluh) persen membuat Ibu Hilda sebagai konsumen merasa sangat dirugikan karena harus mengganti sisanya. Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.¹⁴

Banyaknya Kasus Pelanggaran hak-hak konsumen seperti kasus diatas, memerlukan peningkatan upaya perlindungan sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakan. Namun sebaliknya perlu diperhatikan pula bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu hal yang juga esensial dalam perekonomian Negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi kuat dan sebaliknya produsen atau pelaku usaha yang menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen.¹⁵ Asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya merupakan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) hak dasar dalam melindungi konsumen, Sebagai berikut :

1. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik dari kerugian personal dan kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi. Dari hak dasar tersebut, jika konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak konsumen harus dipenuhi oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak tersebut akan melindungi konsumen dari kerugian berbagai aspek.¹⁶

Kewenangan pengawasan dalam ketentuan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yang tersebar dan berlaku secara sektoral. Hal itu, sebagai konsekuensi logis atas eksistensi Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai ketentuan payung atau ketentuan yang mengintegrasikan berbagai peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Intervensi pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha bersama sama dengan komponen pengawasan lainnya, menunjukkan bahwa tugas pemerintah bukan lagi sebagai penjaga malam yang hanya diam dan pasif, akan tetapi harus aktif untuk turut serta dalam kegiatan masyarakat sehingga kesejahteraan bagi semua orang

¹³ Ahmad Miru, 2013, Op.cit, Hlm.1

¹⁴ Abdul Atsar dan RaniApriani, 2009, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Deepublisher, Hlm. 23

¹⁵ *Ibid.* Hlm. 4

¹⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2016, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung : Nusa Media, Hlm. 15

terjamin. Dengan demikian, pemerintah harus memberikan perlindungan bagi warganya bukan hanya di bidang politik tetapi juga di bidang sosial ekonomi, sehingga kesewenang-wenangan dari golongan kaya harus dicegah oleh pemerintah.¹⁷

Saat akan melakukan pengiriman barang antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah terjadi suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUH Perdata, yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim. Dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediteur.¹⁸ Konsumen memiliki hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan, kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah :

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

Pemenuhan hak dan kewajiban hendaknya dilaksanakan dengan iktikad yang baik. Akan tetapi, apabila di kemudian hari terjadi kendala, yang merupakan kejadian keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Apabila diperlukan, maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meski demikian, pengadilan menjadi solusi terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak menemui kesepakatan.¹⁹

Semakin menjamurnya bisnis Online ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia) tak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia. Namun hanya sedikit yang mampu meraup market share didalam bisnis ini beberapa diantaranya adalah PT. Pos Indonesia, JNE, TIKI, J&t. Jadi Dalam kasus kerusakan barang yang dialami oleh Konsumen, pilihan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan masalah kerusakan/kehilangan barang tersebut adalah dengan cara damai sesuai dengan Pasal 1851 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi “Perdamaian adalah suatu persetujuan dengan mana kedua belah pihak dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Persetujuan ini tidaklah sah, melainkan jika dibuat secara tertulis”.²⁰ Perlindungan konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Exspres dalam hal ini sebagai pelaku usaha bisa dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. Hilangnya dan rusaknya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelainan karyawan perusahaan tersebut apabila terjadi Force majeure, pengiriman barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. kelalaian Yang

¹⁷ I Gede Pantja Astawa, 2009, *Memahami ilmu Negara dan Teori Negara*, Bandung : Aditama, Hlm. 121

¹⁸ Purwositjipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta : Djambatan, Hlm. 13

¹⁹ Miftah Arifin, 2020, Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ius Constituendum* Vol 5, No 1, Hlm.6

²⁰ Hosea Irlano Mamuaya, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Pt Jne Di Semarang, *Diponegoro Law Review* Volume 4, Nomor 4, Hlm.6

dilakukan karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan wanprestasi. dikatakan wanprestasi karena ada perjanjian yang dilanggar yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu ketidaksesuaian antara pengirim dan barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.²¹

Jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak JNE harus bertanggung jawab kepada Konsumen atau pengirim, Konsumen berhak menuntut ganti kerugian kepada pihak J&T. Jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa pengiriman barang yaitu sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 1 yang berbunyi: “Pelaku Usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.²² Maka dari itu banyak sekali kendala yang mengakibatkan kerugian pada konsumen akibat keterlambatan, kehilangan, kerusakan, barang yang dikirimkan namun berdasarkan penelitian yang dilakukan ternyata ditemukan kendala memang ada beberapa dari pihak J&T tidak memberikan informasi atas keterlambatan, kehilangan atau jika ada kerusakan pada barang milik konsumen tersebut kepada konsumennya sehingga konsumennya merasakan kebingungan dan harus mencari tau sendiri kenapa barang tersebut tidak sampai tepat waktunya kepada konsumen, berdasarkan Pasal 3 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa: “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.”²³

Jadi Untuk Perlindungan Konsumen Yang mengalami kerugian akibat barang hilang yaitu dengan cara perlindungan Hukum Represif dan preventif. Perlindungan hukum secara preventif pada konsumen yang dirugikan akibat perusahaan ekspedisi dapat berupa pemberian informasi yang cukup terkait dengan perusahaan ekspedisi, menjalankan dengan benar segala ketentuan yang diatur oleh perusahaan ekspedisi terkait dengan segala ketentuan yang di perjanjikan di awal, dan mencari informasi terlebih dahulu mengenai perusahaan yang akan dipilih akan kebenarannya dan kejelasannya terhadap segala kegiatannya, memastikan menggunakan jasa dengan pendaftaran asuransi agar apabila terjadi kehilangan atau kerusakan dapat dipertanggungjawabkan kerugiannya. Perlindungan hukum secara represif dapat dilakukan dengan cara pemberian sanksi terhadap pelaku usaha terkait dengan kerugian yang di derita oleh konsumen sesuai dengan pasal 62 undang-undang perlindungan konsumen, yaitu diterapkannya sanksi administrative yaitu dikenakan denda ganti rugi sesuai dengan harga barang yang hilang atau rusak. Sanksi represif dapat diberikan apabila perjanjian kedua belah pihak yang telah disepakati tidak termasuk dalam klausula eksensorasi yang dapat mengurangi kewajiban pelaku usaha.

2. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Terkait Hilangnya Paket Konsumen Karena Kelalaian Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Upaya yang dite Jasa pengiriman barang adalah layanan kepada pengguna jasa untuk melakukan pengiriman baik itu dokumen maupun barang untuk dikirim ke alamat yang dituju. Proses pengiriman barang saat ini dibutuhkan dalam menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia mulai dari ibu rumah tangga, pelaku usaha dibidang penjualan online, bahkan perusahaan, Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.²⁴ Perusahaan ekspedisi atau perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam

²¹ Aisyah Ayu Musyafah, Op.cit, Hlm. 158.

²² Adrian Sutedi, 2018, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, Hlm. 68

²³ Irma Garwan. 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang*, *Jurnal Justisi Hukum* Vol 6, No. 1, Hlm. 51

²⁴ Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Hlm. 229.

melaksanakan pelayanan pengangkutan. Kompensasi (tanggung jawab) merupakan segala hal yang yang diberikan baik berupa fisik maupun non fisik. Sebagaimana yang diatur dalam Standar Operating Procedure pengiriman J&T Express sendiri telah memiliki beberapa ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Tanggung jawab ganti rugi dapat diberikan dengan cara jaminan yang diserahkan kepada pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan materiil dan imateriil. Jaminan materiil meliputi ganti rugi atas benda bergerak dan benda tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil meliputi jaminan non kebendaan atau ganti rugi berupa uang.²⁵

Pengertian Pelaku usaha dijelaskan dalam pasal 1 ayat 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.²⁶ Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha menurut Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha meliputi:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁷

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Tanggungjawab tersebut diatur dalam pasal pasal yang terdapat pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen, salah satu pasal yang mengatur tanggungjawab pelaku usaha terdapat di pasal 19 yaitu sebagai berikut;

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

²⁵ Salim HS, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, Hlm. 61

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak- hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media, Hlm. 38.

²⁷ Renata Christa, "Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui" <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-1t62e27b1d9c927/> diakses pada 13 July 2023, Pukul 20.00 WIB

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan/pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
3. Pemberian ganti rugi yang dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.²⁸

Jadi Permasalahan yang dialami oleh Ibu Hilda sebagai bahan analisa, mengenai dalam hal ini Ibu Hilda telah mengirimkan barangnya dari Kota Malang ke Kota Jakarta, paket tersebut telah dinyatakan hilang oleh PT. Global Jet Express (J&T Express). Terkait hal tersebut, Ibu Hilda mengatakan PT. Global Jet Express (J&T Express) menolak untuk mengganti seluruh kerugian yang Ibu Hilda alami akibat hilangnya paket. PT. Global Jet Express (J&T Express) hanya bersedia mengganti 40% (empat puluh) persen dari kerugian total. Nilai reimburse tersebut adalah Rp.2,3 juta, jadi dengan penggantian hanya 40% (empat puluh) persen membuat Ibu Hilda sebagai konsumen merasa sangat dirugikan karena harus mengganti sisanya.

Pihak ekspedisi J&T tidak akan melakukan tanggung jawab apabila kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin saja timbul di luar kemampuan J&T di wilayah yang dilalui transportasi J&T. J&T tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang yang timbul akibat dari kejadian atau hal yang diluar kendali ataupun kemampuan kontrol pihak ekspedisi J&T atau kerusakan yang timbul karena bencana alam (*Force majeure*).²⁹

Salah satu ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak-hak si pengirim atau konsumen dalam penyelenggaraan pengiriman barang adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. J&T sebagai pelaku usaha jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap layanan jasa pengiriman yang tidak sebagaimana mestinya. Pengiriman barang seringkali terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen, seperti keterlambatan pengiriman barang, kerusakan dan kehilangan barang. Namun untuk beberapa hal pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Menurut Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pembebasan atas ganti kerugian tersebut Diakibatkan oleh kelalaian konsumen. Terdapat dua macam perjanjian pengangkutan barang yang dilakukan ekspediter, yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengangkutan. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian lisan atau tertulis yang mengatur hak dan kewajiban antara pihak pengirim dan pihak ekspediter. Kemudian perjanjian pengangkutan mengatur hak dan kewajiban antara ekspediter yang bertindak atas nama pengirim dan pengangkut.³⁰

Di dalam perundang-undangan sudah diatur mengenai beberapa hal yang wajib dan harus ditaati oleh pelaku usaha sebagaimana dengan J&T sebagai perusahaan ekspedisi. Apabila dalam pelaksanaannya terjadi pelanggaran maka perusahaan ekspedisi harus bertanggung jawab sepenuhnya, berikut rincian tanggung jawab pihak ekspedisi:

²⁸ Flora Pricilla, 2021, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 9 No. 4, Hlm.151

²⁹ Arie Maulana, 2019, Bentuk Tanggung Jawab Pt Wahana Prestasi Logistik Cabang Semarang Terhadap Penyelenggaraan Pengiriman Barang, *Diponegoro Law Journal* Volume 8, Nomor 1, Hlm. 131

³⁰ Rio Peranata. 2016, Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi Pada PT Anugerah Semesta Persada, *Premise Law Jurnal* Vol. 18, Hlm. 1-20.

- a. Berdasarkan pada Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kelalaian atau kurang hati-hatian”, sehingga bertanggung jawab atas segala bentuk barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat kelalaian dan keteledoran pihak ekspedisi.

Selain itu, mengenai ganti rugi diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan Pasal 188 yang mana, perusahaan angkutan umum bertanggung jawab pada segala kerugian yang diderita akibat pengiriman karena musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggara angkutan kecuali dibuktikan lain akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari.³¹ Adanya pertanggungjawaban dari J&T untuk konsumen sesuai yang di derita oleh konsumen yaitu ibu Hilda, Kompensasi (tanggung jawab) merupakan segala hal yang yang diberikan baik berupa fisik maupun non fisik. Sebagaimana yang diatur dalam Standar Operating Procedure pengiriman J&T Express sendiri telah memiliki beberapa ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Tanggung jawab ganti rugi dapat diberikan dengan cara jaminan yang diserahkan kepada pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan materiil dan imateriil. Jaminan materiil meliputi ganti rugi atas benda bergerak dan benda tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil meliputi jaminan non kebendaan atau ganti rugi berupa uang.

D. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi penelitian dan pembahasan diatas penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen merupakan Bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Maka dari itu banyak sekali kendala yang mengakibatkan kerugian pada konsumen akibat keterlambatan, kehilangan, kerusakan, barang yang dikirimkan namun berdasarkan penelitian yang dilakukan ternyata ditemukan kendala memang ada beberapa dari pihak J&T tidak memberikan informasi atas keterlambatan, kehilangan atau jika ada kerusakan pada barang milik konsumen tersebut kepada konsumennya sehingga konsumennya merasakan kebingungan dan harus mencari tau sendiri kenapa barang tersebut tidak sampai tepat waktunya kepada konsumen, berdasarkan penelitian yang dilakukan ini tidak sesuai dengan yang ada di dalam Pasal 3 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Salah satu ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan hak-hak si pengirim atau konsumen dalam penyelenggaraan pengiriman barang adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. J&T sebagai pelaku usaha jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian terhadap layanan jasa pengiriman yang tidak sebagaimana mestinya.

2. SARAN

1. Peraturan perlindungan konsumen lebih di perhatikan lagi baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri

³¹ Nadiyah Meyliana Putri, Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Ekspedisi terhadap Barang yang Tidak Dikirimkan Atau Hilang <https://heylaw.id/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>, Diakses Pada 23 Juni 2023, Pukul 22.00 Wib

2. Untuk Pelaku usaha yaitu pihak ekspedisi harus meningkatkan tingkat keamanan barang konsumen serta apabila terjadi kehilangan atau kerusakan maka diwajibkan untuk melakukan ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Atsar dan RaniApriani, 2009, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Deepublisher
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak- hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media
- Abdul Halim Barkatullah, 2016, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung : Nusa Media
- Adrian Sutedi , 2018, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* Jakarta : Raja Grafindo Persada
- C.S.T. Kansil,1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Cet Ke-8, Balai Pustaka
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta; Gramedia Pustaka Utama
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia
- I Gede Pantja Astawa, 2009, *Memahami ilmu Negara dan Teori Negara*, Bandung : Aditama
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : Citra Aditya Bakti
- Neelam Chawla, 2021, E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend, *Journal of Business Ethics*
- Purwositjipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta : Djambatan
- Salim HS,2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia* ,Jakarta: Rajawali Pers
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proseses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta implementasinya*, Jakarta: Kencana
- Wiwik Sri Widiarty, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok : PT Komodo Books
- Zainuddin Ali.2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika

Jurnal :

- Aisyah Ayu Musyafah, 2018, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, *Jurnal Law Reform*, Volume 14, No. 2
- Arie Maulana, 2019, Bentuk Tanggung Jawab Pt Wahana Prestasi Logistik Cabang Semarang Terhadap Penyelenggaraan Pengiriman Barang, *Diponegoro Law Journal* Volume 8, Nomor 1
- Flora Pricilla, 2021, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 9 No. 4
- Hosea Irlano Mamuaya, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Pt Jne Di Semarang, *Diponegoro Law Review* Volume 4, Nomor 4
- Irma Garwan. 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang*, *Jurnal Justisi Hukum* Vol 6, No. 1
- Kornelius Benuf and Muhamad Azhar, 2020. Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer,” *Gema Keadilan*. Vol. 7. No. 1.
- Miftah Arifin, 2020, Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ius Constituendum* Vol 5, No 1
- Rio Peranata. 2016, “Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Studi Pada PT Anugerah Semesta Persada)”. *Premise Law Jurnal* Vol. 18

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Berita

Hilda, Paket Dinyatakan Hilang, J&T Menolak Mengganti Penuh, Dikutip Dari <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3988487/paket-dinyatakan-hilang-jt-menolak-mengganti-penuh>

Nadiyah Meyliana Putri, Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Ekspedisi terhadap Barang yang Tidak Dikirimkan Atau Hilang, <https://heylaw.id/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>

Renata Christa, “Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang Perlu Diketahui” <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/>