

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT TERJADINYA KESALAHAN DAN KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG

I Putu Gede Rama Erlangga Wijaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [ramaerlanggawijaya98@gmail.com](mailto:ramaerlanggawijaya98@gmail.com)

I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e mail: [novy\\_purwanto@unud.com](mailto:novy_purwanto@unud.com)

## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 serta mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam terjadinya kesalahan dan keterlambatan pengiriman barang merupakan tujuan dari penulisan jurnal ini. Metode penulisan penelitian jurnal ini menggunakan menggunakan metode penelitian normatif karena berlandaskan peraturan perundang-undangan dan doktrin, dengan menelaah dari sisi aturan hukum yang ada dan keterkaitannya dengan kasus-kasus yang telah terjadi sebelumnya. Hasil dan kesimpulan dari penulisan penelitian ini adalah konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pengiriman barang, Ganti Rugi,

## ABSTRACT

*This study aims to find out more about how the implementation of consumer protection for users of goods delivery services, especially in the event of a delay in delivery in accordance with the Consumer Protection Law no 8 of 1998 and knowing the efforts that can be taken by consumers in the occurrence of errors and delays in delivery of goods is the purpose of writing this journal. This journal research writing method uses normative research methods because it is based on legislation and doctrine, by examining in terms of existing legal rules and their relation to cases that have occurred previously. The results and conclusions of this research are that consumers have the right to receive compensation, compensation and/or replacement, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be. If the consumer feels that the quantity and quality of the goods and/or services he consumes are not in accordance with the exchange rate provided, he is entitled to an appropriate compensation, with the amount of compensation in accordance with the applicable provisions or based on the agreement of both parties. In addition, Chapter 7 g of the UUPK also states that business actors are*

*obliged to provide compensation, compensation and or replacement if the goods and or services received or utilized are not in accordance with the agreement.*

*Key Words: Consumer Protection, Delivery of goods, Compensation.*

## **I. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Jasa pengiriman barang menjadi satulayanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jamanyang serba canggih ini. Manusia akan selalumencari kemudahan-kemudahan karena eraglobalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-halyang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukaikemudahan dan kepraktisan dalam halmengirimkan suatu barang terlebih jika itumenyangkut keterjangkauan wilayah.<sup>1</sup> Adapun pilihan jenis layanan yang ditawarkan tersebut beragam sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari saja(kilat). Di lain pihak, pengguna jasa pengiriman barang ini berkewajiban membayar sejumlah uang tertentu sebagai ongkos untuk mengirim barangnya.Adanya perusahaan pengiriman barang ini tentunya memudahkan pekerjaan manusia, karena faktor efisiensi yang ditawarkannya baik dari segi waktu maupun biaya. Namun pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya adalah apabila terjadi keterlambatan sampainya barang di tempat tujuanyang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan. Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikankarena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang seharusnya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan.<sup>2</sup>

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangkamelindungi kepentingannya. Perjanjian yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan didapatkan oleh masing-masingpihak. Akan tetapi seperti yang sudah dijelaska nsebelumnya bahwa masih sering ditemui kendala-kendala dalam proses pengiriman barang. Keterlambatan menjadi masalah yang palingsering dialami oleh konsumen. Terlebih jika mulaimemasuki hari raya ataupun tahun baru. Terdapatnya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami masalah dalam proses

---

<sup>1</sup> Aisyah Ayu Musyafa, Hardani Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Law Reform* 14, no. 2 (2018): 151-161, hlm 152.

<sup>2</sup> Nadia Andina Putri, A.A.A.; Ariyani, Nyoman Mas. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 5, no 2 (2016): 1-5, hlm 2.

pengiriman terutama dalam keterlambatan barang dapat mengalami kerugian baik materiil maupun imateriil. Hal ini antara lain dikarenakan karena jenis barang yang dikirim yang cenderung cepat untuk kadaluwarsa, ataupun barang menjadi tidak berguna atau kurang manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Hal yang demikian konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Konsumen memerlukan jaminan bahwa jika barang tersebut tidak sampai dengan tepat waktu maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha. Sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos yaitu mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman atau ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Manfaat dari aspek penegakan hukum perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kenyamanan terhadap masyarakat (konsumen), karena dengan dilaksanakannya penegakan hukum perlindungan konsumen maka dampak hukum bagi korporasi (pelaku usaha) sebagai produsen akan berhati-hati akan resiko hukum, secara tidak langsung korporasi-korporasi akan berusaha untuk meningkatkan kualitas mutunya.<sup>3</sup>

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan produk barang dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian dan pelaku usaha diharuskan untuk bertanggung jawab atas produk barang yang dihasilkan atau diperdagangkan kepada konsumen.<sup>4</sup> Kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan penggantian kerugian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menelaah lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa layanan pengiriman barang khususnya dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman. Sebab kasus keterlambatan inilah yang paling sering dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu, penelitian akan menuangkannya dalam Jurnal dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT TERJADINYA KESALAHAN DAN KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG" Dalam menjamin originalitas penulisan artikel ilmiah ini penulis melakukan perbandingan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan fenomena yang sedang dikaji dalam artikel ilmiah ini yakni:

- a. Artikel ilmiah yang berjudul "*Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*" yang

---

<sup>3</sup> Ali Mansyur, Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembahasan Hukum* 2 no 1 (2015): 1-10, hlm 3.

<sup>4</sup> Holijah. "Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi." *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No 1 (2014): 177-188

dibuat oleh Aminah, Suradi, Hosea Irlano Mamuaya pada tahun 2015 yang meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT JNE apabila terjadi kesalahan, kerusakan dan kehilangan dan Pelaksanaan pemberian ganti rugi dan klaim yang diajukan oleh pengguna jasa akibat kerugian yang terjadi.

- b. Artikel ilmiah yang berjudul "*Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*" yang dibuat oleh Aisyah Ayu Musyafah pada tahun 2018 yang meneliti mengenai Tanggung Jawab pelaku usaha atas barang yang hilang dan Bentuk perlindungan konsumen jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang.

Kedua penelitian diatas meneliti dari sudut pandang permasalahan yang berbeda, walaupun tetap dalam satu variabel pembahasan yang sama, dimana perbedaan tersebut terlihat dari rumusan masalahan pembahasan yang diteliti keduanya memiliki perbedaan dengan penulisan artikel ilmiah ini. Pembahasan yang dikaji oleh penulis lebih menitikberatkan pada aturan hukum terkait yaitu Undang-undang perlindungan konsumen mengenai penyebaran makanan dan minuman yang telah kadaluarsa sehingga erat kaitannya dengan lembaga pengawasan yang berwenang akan penyebaran tersebut sehingga dapat ditarik hasil yang lengkap mengenai hal-hal tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam pengiriman barang?
2. Bagaimana upaya yang dapat di tempuh konsumen jika terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam pengiriman barang?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama; Menganalisis pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang. Kedua; Menganalisis dan mengetahui upaya yang dapat di tempuh konsumen terhadap kesalahan dan keterlambatan pengiriman barang, sehingga diperlukannya pemahaman yang lebih lanjut mengenai aturan manakah yang dipergunakan dalam hal tersebut sehingga dapat diketahui oleh para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman.

## **II. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang diaplikasikan atas penulisan artikel ilmiah ini yaitu metode penelitian hukum normatif, yang acuannya terfokus pada aturan hukum terkait dengan perlindungan hukum atas konsumen mengenai terjadinya kesalahan dan

keterlambatan dalam pengiriman barang dengan menggunakan pendekatan undang-undang sebagai tonggak utama dengan materi pendukung pendekatan atas kasus yang telah terjadi sebelumnya. Penulisan artikel ilmiah ini mengkaji mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam pengiriman barang serta bentuk perlindungan konsumen jika terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam pengiriman barang. Alasan yang digunakan penulis adalah, agar metode penelitian yang diberikan dapat digunakan sebagai penelitian yang menjadi acuan.

### III. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam pengiriman barang

Perjanjian merupakan perbuatan yang dilakukan antara satu orang atau lebih untuk bersepakat mengikatkan diri satu dengan yang lain, Adapun perjanjian tersebut merupakan suatu Undang-undang bagi mereka yang membuatnya, dalam artian para pihak telah terikat sehingga harus tunduk serta wajib bertindak dan bersikap sesuai dengan perjanjian tersebut.<sup>5</sup> Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan.<sup>6</sup>

Pengangkutan yaitu perjanjian yang dilakukan secara timbal-balik antara pengangkut dan pengirim, pengangkut berkewajiban melakukan kegiatan pengangkutan dari tempat pengirim hingga tiba di tujuan yang telah disepakati dengan utuh sesuai perjanjian sedangkan pihak pengirim wajib untuk membayar sejumlah uang sebagai biaya angkutan. Perjanjian yang baik harus dibuat secara sadar oleh para pihak serta tanpa ada tekanan apapun dan wajib memenuhi syarat sahnya perjanjian yang telah ditentukan, yaitu:

1. Adanya kata sepakat dari para pihak;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. hal tertentu;
4. suatu sebab yang tidak dilarang.<sup>7</sup>

Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan dimana pihak-pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan di tujuan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadi kehilangan barang milik konsumen. Perusahaan jasa berkewajiban untuk

---

<sup>5</sup> Hartana. "Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusaha Pertambangan Batubara)." *Jurnal Komunikasi Hukum* 2 no. 2 (2016): 147-182, hlm 149.

<sup>6</sup> Sari, Ni Putu Puspa Chandra, dan I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 9 (2018): 1-5

<sup>7</sup> Putri, Kadek Ayu Anggreni, A.A Ketut Sukartha dan I Made Pujawan. "Tanggung Jawabpe Prusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT.GED DENPASAR BALI)." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2018): 1-11

bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (*fault liability principle*);
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*);
3. Prinsip tanggungjawab mutlak (*absolute liability principle*).<sup>8</sup>

Prinsip tanggungjawab yang dianut di Indonesia yaitu tanggungjawab berdasarkan atas praduga, artinya dari setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggungjawab dari pengangkut.<sup>9</sup> Kecuali apabila pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian, sesuai ketentuan pasal 468 ayat (2), 477, dan 522 ayat (2) KUHD. Seseorang berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahannya. Ada beberapa hal yang menentukan apakah suatu perbuatan termasuk perbuatan melawan hukum yaitu:

1. Tidak sesuai dengan undang-undang;
2. Melanggar hak subjektif orang lain;
3. Tidak sesuai dengan kesusilaan;
4. Bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat.

Berdasarkan Pasal 468 KUHD, pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat rusaknya barang, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa rusaknya barang tersebut merupakan akibat dari suatu kejadian diluar kuasa pihak pengangkut (*force majeure*).<sup>10</sup> Pasal 472 KUHD menentukan besarnya ganti kerugian yaitu sesuai dengan nilai barang ketika barang itu pertama kali diterima.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, Pasal 4 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak.<sup>11</sup> Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g UUPK juga

---

<sup>8</sup> Prihantini, Made Bella Meisya, Parsa, I Wayan. "Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no.5 (2019): 1-15

<sup>9</sup> Anantyo, Sendy dan Budiharto Susetyo. "Tanggung Jawab Pengangkut Melalui Laut." *Diponegoro Law Journal* 1 no. 4 (2012): 1-6

<sup>10</sup> Dwiyantra M, I Gusti Agung Ryan, Sarjana, I Made. "Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 6 no. 12 (2017): 1-14

<sup>11</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011 hlm. 37

menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 7 huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha adalah memberikan ganti kerugian yang timbul akibat pemanfaatan jasa yang diperdagangkan. Pasal 19 menjelaskan lebih rinci bahwa perusahaan jasa ekspedisi diwajibkan memberikan ganti kerugian atas kerusakan pada barang kiriman milik konsumen dalam bentuk sejumlah uang sesuai dengan harga barang atau mengganti dengan barang yang setara. Perusahaan jasa ekspedisi selaku pelaku usaha harus memberikan pertanggungjawaban ketika proses pengiriman barang yang dilakukan menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari ada hak konsumen yang dilanggar.<sup>12</sup>

### **3.2 Upaya Yang Dapat Di Tempuh Konsumen Jika Terjadi Kesalahan Dan Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang**

Jaminan yang diberikan oleh suatu perusahaan bagi pengguna jasa maupun produk yang diperdagangkan merupakan hal yang sangat penting. Dalam rangka menjamin terpenuhinya hak-hak dari masyarakat maka diperlukan adanya suatu perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.<sup>13</sup> Mochtar Kusumaatmadja mengartikan hukum sebagai keseluruhan kaidah dan asas yang mengatur pergaulan dalam bermasyarakat dan bertujuan untuk memelihara ketertiban.<sup>14</sup> Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah upaya memberikan pengayoman kepada hak-hak masyarakat yang dirugikan agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>15</sup> Perlindungan hukum sebagai upaya pemenuhan hak masyarakat sehingga memberikan rasa aman kepada masyarakat.<sup>16</sup> UUPK lahir untuk memberikan perlindungan bagi hak-hak yang dimiliki konsumen dan pelaku usaha. Dalam UUPK, perlindungan konsumen merupakan upaya dalam memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang

---

<sup>12</sup> Agastya, Ida Bagus Ketut, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Expres Delivery Denpasar." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no. 12 (2012): 1-15

<sup>13</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013 h.34

<sup>14</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2016.

<sup>15</sup> *Ibid.* H. 2

<sup>16</sup> Dwipa, Komang Calvin Krisna, dan Ni Luh Gede Astariyani. "Pembatalan Tiket Hotel Online Secara Sepihak Oleh Pihak Agoda." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no. 9 (2019): 1-14

diperdagangkan.<sup>17</sup> Az. Nasution mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai "kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup."<sup>18</sup>

Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha apabila mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan yang disepakati sehingga menyebabkan kerugian baginya. Tindakan konsumen dalam melakukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menjabarkan tentang hak-hak yang diperoleh oleh pihak konsumen, dalam huruf h dijelaskan bahwa konsumen berhak diberikan ganti rugi jika sebuah jasa yang diberikan tidak sesuai dengan hal yang sudah diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

#### IV. Kesimpulan

Antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumen yang akan menggunakan jasanya terikat dalam suatu perjanjian. Apabila terjadi keterlambatan sampainya barang maka telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman barang. Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, berdasarkan pasal 86 ayat (1) perusahaan jasa pengiriman barang tergolong ekspediter dimana ia hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimnya. Berdasarkan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maka pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti kerugian. Dilihat dari pasal 4 huruf g dan pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perusahaan penyedia layanan jasa pengiriman barang dapat dimintai kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku

- Celine Tri Siwi Kristiyanti. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana, 2016.

---

<sup>17</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> Njatrijani, Rinitami. "Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 23-35

**Jurnal Ilmiah**

- Agastya, Ida Bagus Ketut, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Expres Delivery Denpasar." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no. 12 (2012)
- Aisyah Ayu Musyafa, Hardani Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Law Reform* 14 No 2 (2018)
- Ali Mansyur, Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembahasan Hukum* 2 No 1 (2015)
- Ananyo, Sendy dan Budiharto Susetyo. "Tanggung Jawab Pengangkut Melalui Laut." *Diponegoro Law Journal* 1 no. 4 (2012)
- Dwiyantara M, I Gusti Agung Ryan, Sarjana, I Made. "Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 6 no. 12 (2017)
- Dwipa, Komang Calvin Krisna, dan Ni Luh Gede Astariyani. "Pembatalan Tiket Hotel Online Secara Sepihak Oleh Pihak Agoda." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no. 9 (2019)
- Hartana. "Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusaha Pertambangan Batubara)." *Jurnal Komunikasi Hukum* 2 no. 2 (2016)
- Holijah. "Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi." *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 No 1 (2014)
- Nadia Andina Putri, A.A.A.; Ariyani, Nyoman Mas. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 5, No 2 (2016)
- Njatrijani, Rinitami. "Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017)
- Prihantini, Made Bella Meisya, Parsa, I Wayan. "Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka." *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7 no.5 (2019)
- Putri, Kadek Ayu Anggreni, A.A Ketut Sukartha dan I Made Pujawan. "Tanggung Jawabpe Prusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT.GED DENPASAR BALI)." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2018)
- Sari, Ni Putu Puspa Chandra, dan I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 9 (2018)

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran  
Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran  
Negara Republik Indonesia Nomor 3821.