

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG DALAM HAL KETERLAMBATAN SAMPAINYA BARANG

Oleh:

A.A.A. Nadia Andina Putri
Nyoman Mas Ariyani

Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

The title of this paper is Legal Protection for The Consumer of Courier Service in Case of Delay on The Arrival of The Shipment. The existence of courier service company has helped human in every aspect of life. However, it also has some obstacles, such as delay on the arrival of the shipment. The purpose of this paper is to determine the legal protection for the consumer of courier service in case of delay on the arrival of the shipments. The method used in this paper is normative method, using regulation. The conclusion obtained is according to Indonesia Code of Business Law, the courier service company is classified as expeditor and is only responsible for any damage and loss of the shipments (article 88). According to article 1243 Indonesia Civil Code, the consumer has the right to get claim from the courier service company because it classified as tort. According to article 4 point g and 7 point g of Act Number 8 year 1999 on Consumer Protection, consumer has the right to get claim from the courier service company.

Keywords: Consumer, Legal Protection, Delay, Courier Service.

ABSTRAK

Judul dari tulisan ini adalah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang. Keberadaan perusahaan pengiriman barang mempermudah pekerjaan manusia. Namun jasa pengiriman barang ini memiliki beberapa kendala, salah satunya apabila barang yang diperjanjikan sampai dalam waktu tertentu mengalami keterlambatan. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami keterlambatan penerimaan barang. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait. Kesimpulan dari tulisan ini ialah bahwa berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter dan hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimnya. Pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pihak perusahaan berdasarkan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata karena pihak perusahaan telah melakukan wanprestasi. Jika merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 4 huruf g dan pasal 7 huruf g konsumen dapat mendapatkan ganti kerugian dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Keterlambatan, Jasa Pengiriman Barang.

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan jaman dewasa ini merupakan suatu hal yang tidak dapat kita hindari. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak dalam memudahkan pekerjaan manusia di era yang serba praktis ini. Salah satunya adalah dengan munculnya perusahaan yang menawarkan layanan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun luar daerah. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menyelenggarakan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan tepat waktu tergantung dari pilihan layanan yang digunakan. 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 tujuan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan.

Dengan adanya keterlambatan tersebut pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa dirugikan karena 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.

1.2 TUJUAN

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang yang mengalami keterlambatan sampainya barang di tempat tujuan.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah

dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin.¹ Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*).²

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Layanan Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Penerimaan Barang yang Dikirim

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.³

Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD, perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Dalam Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut. Mengenai tanggung jawab ekspediter dalam hal terjadi keterlambatan sampainya barang tidak diatur dalam KUHD. Ekspediter hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88.

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 ekspediter dengan pengirim. Dimana ekspediter mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada

¹ Mukti Fajar ND & Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h.34.

² Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, h. 97.

³ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h.21.

ekspediter.⁴ Namun apabila terjadi keterlambatan itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi), sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya. Dalam hal terjadi wanprestasi, pihak perusahaan jasa pengiriman barang dapat dimintai ganti kerugian berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1243 KUH Perdata

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 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.⁵ Selain itu, dalam Pasal 7 huruf g UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

III. 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

⁴ Purwositjpto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta, h. 13.

⁵ Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 37.

- Badruzaman, Mariam Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fajar, Mukti ND dan Yulianto Achmad, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Mahmud Marzuki, Peter, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.
- Purwositjpto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celine, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*), R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2008, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel*), R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2006, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42.