

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA EKSPEDISI ATAS KIRIM BARANG YANG TIDAK TEPAT WAKTU

Nimbrod Henukh*. Marjan Miharja.**

PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
SEKOLAH TINGGI ILMU HUKUM IBLAM JAKARTA
Jl. Kramat Raya No.25, RT.3/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 10450
Email : nimbrodhenlukh2018@gmail.com, marjan83miharja@gmail.com.
Naskah diterima : 14/03/2022, revisi : 28/05/2022, disetujui 10/08/2022

Abstrak

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.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Barang, Terlambat

Abstract

The existence of this freight forwarding company certainly facilitates human work, because of the efficiency factor it offers both in terms of time and cost. However, the delivery of the goods will not run smoothly, one of which is if there is a delay in the arrival of the goods at the destination that is not in accordance with what was agreed upon by the company. With this delay, the delivery service user will feel disadvantaged because he is faced with a request to pay for a certain number of services to get the services he should get. Therefore, the consumer is entitled to legal protection when the delivery of the goods is delayed.

Keywords: Consumer Protection, Goods, Late

A. Pendahuluan

Aktifitas pengiriman barang di Indonesia merupakan sebuah rutinitas yang dilaksanakan oleh masyarakat terutama bagi seorang pengusaha. Pengiriman barang yang telah mengalami proses konvensionalitas menjadi sebuah lapangan usaha terbaik bagi seorang pelaku usaha untuk mendapatkan penghasilan yang melimpah. Akan tetapi, pengiriman barang cenderung dipermasalahkan ketika terjadi kecacatan pada barang yang dikirimkan ataupun pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang diiklankan.

Jasa pengiriman barang menjadi satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini. Manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan. Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ke tempat dimana tidak dapat dijangkau sendiri oleh masyarakat. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting bagi masyarakat.¹

PT. Genesis Komunika Internasional memiliki kebijakannya sendiri yang dapat diakses pada ketentuan dan syarat-syarat penggunaan bahwa ketika barang yang dikirim tersebut tidak sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan maka shipper atau pengguna jasa tersebut dapat mengajukan klaim 5 (lima) hari dinas terhitung sejak pertama kali barang diterima. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Genesis Komunika Internasional sendiri meliputi: Same Day Service yang memungkinkan barang sampai pada tangan consignee pada hari yang sama dengan hari yang sudah disepakati bersama, ketika barang tersebut dikirim; Over Night Service yang merupakan layanan pengiriman barang dengan tempo waktu satu malam; Two Days Service yakni pengiriman barang dengan estimasi waktu dua hari; Holiday Delivery Service yang memungkinkan pengiriman barang pada hari libur; Reguler Service yang memungkinkan barang sampai ke tangan konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari; Economy Service yakni pengiriman barang dengan biaya murah; International Service yang memberikan akses pengiriman barang internasional dengan estimasi harga yang kompetitif serta Trucking Service yang memudahkan pengiriman barang dengan berat diatas 10 kg.²

Pelayanan Over Night Service juga dipertanyakan eksistensinya sebab jasa pengiriman satu malam yang dimaksudkan tersebut tidak sepenuhnya diterapkan dengan maksimal. Adakalanya ketika barang tersebut memakan waktu 2-3 hari untuk sampai pada tangan konsumen. Biaya pengiriman Over Night Service yang relatif lebih tinggi dari paket pengiriman lainnya menjadikan sebuah persoalan tersendiri yang membuat konsumen cenderung bersifat

¹ Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny. (2017). Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa, Vol. I (No. 1, September), p.3.

² Wawancara dengan andika (bukan nama asli) bagian marketing pt genesis komunika internasional , 2021

kritis. Over Night Service menentukan bahwa produk yang ditawarkan tersebut akan sampai ke tangan konsumen dalam jangka waktu satu malam. PT Genesis Komunika Internasional sendiri tidak memiliki ketentuan khusus yang mengatur terkait Over Night Service selain ketentuan dan syarat-syarat penggunaan yang ditampilkan pada berandanya.³ Hal yang menjadi persoalan adalah sejauh mana penghitungan jangka waktu pengiriman melalui penawaran jasa Over Night Service yang dilakukan oleh PT Genesis Komunika Internasional? 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.

B. Metode Penulisan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris untuk mencapai jawaban yang disusun. Penulisan ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta empiris yakni; melalui pendekatan melihat dan mengamati fakta-fakta yang ada di dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara terstruktur di dalam perusahaan PT. Genesis Komunika Internasional.

C. Hasil dan Pembahasan

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.⁴ 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 mencari pengangkut yang baik bagi

³ Wawancara dengan johan (bukan nama asli) marketing PT Genesis Komunika Internasional, 2021

⁴ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h.21.

pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah provisi kepada ekspediter.⁵

Secara umum pengiriman barang adalah mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Dengan ini konsumen dengan penyedia jasa akan melakukan kesepakatan pengiriman barang dimana konsep kesepakatan itu diatur secara khusus di dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang disebut KUHPerdata merupakan sebuah unsur wajib dalam sebuah perjanjian.

PT. Genesis Komunika Internasional, telah didirikan secara resmi dalam enam tahun yang lalu. Sejak awal, Genesis cargo memfokuskan bisnisnya di peralatan telekomunikasi dari ujung ke ujung layanan logistik. Rekor yang sukses ini menghasilkan kepuasan klien dan hubungan yang kuat. Genesis cargo selalu mengutamakan pengembangan solusi. Dalam 4 tahun terakhir yang lalu hingga saat ini, Genesis cargo telah secara aktif aktif sebagai Penyedia Layanan Logistik, termasuk tidak terbatasnya pertumbuhan Genesis cargo dalam muatan bisnis seperti:⁶

1. Kargo Angkutan Udara
2. InLand Transportasi Cargo
3. Layanan Pengambilan
4. Manajemen Gudang
5. Distribusi

Dalam hal ini turut diterapkan pada perusahaan PT Genesis Komunika Internasional melalui jasa pelayanan satu malam (over night service) sebagai bentuk adanya kesepakatan antara konsumen dengan penyedia jasa pengiriman, untuk itu maka pihak PT. Genesis Komunika Internasional yang akan bertanggung jawab pasca dilakukannya pengiriman barang tersebut.

Pelayanan yang ditawarkan oleh PT.Genesis sendiri meliputi: Same Day Sercive yang memungkinkan barang sampai pada tangan consignee pada hari yang sama dengan hari ketika barang tersebut dikirim; Over Night Service yang merupakan layanan pengiriman barang dengan tempo waktu satu malam; Two Days Service yakni pengiriman barang dengan estimasi waktu dua hari; Holiday Delivery Service yang memungkinkan pengiriman barang pada hari libur; Reguler Service yang memungkinkan barang sampai ke tangan konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari; Economy Service yakni pengiriman barang dengan biaya murah; International Service yang memberikan akses pengiriman barang internasional dengan estimasi harga yang kompetitif serta Trucking Service yang memudahkan pengiriman barang dengan berat diatas 10 kg. Meskipun pelayanan yang diberikan cukup menarik akan tetapi penting untuk dipahami bahwa PT. Genesis sebagai pelaku usaha yang berstatus sebagai perusahaan yang dibatasi oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi setiap aktifitas

⁵ Purwositjpto, 1991, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Djambatan. Jakarta, h. 13.

⁶ Wawancara dengan abdur (bukan nama asli) marketing PT Genesis Komunika Internasional, 2021

yang dilakukannya. Menyikapi persoalan tersebut Jonathan dan Tutty menjelaskan bahwa dalam teori pemasaran, seorang merchant (istilah pelaku usaha yang digunakan dalam kerangka E-commerce) haruslah menjelaskan dengan rinci pada saat produk yang ditawarkannya.⁷

Hak mereka berupa jaminan dalam hal keamanan barang yang mereka kirim melalui jasa PT. Genesis sudah diperoleh walaupun belum maksimal. Mereka lebih memperlakukan kenyamanan dalam menggunakan jasa PT. Genesis diantaranya sering terjadi keterlambatan untuk barang yang mereka kirim atau terima sehingga bagi mereka yang memiliki online shop hal ini sangat merugikan karena sering mendapat keluhan dari para konsumen mereka. Tidak jarang juga setiap paket kiriman barang mereka sering mengalami cacat atau perubahan fisik diantaranya kardus paketan mereka saat diterima mengalami kerusakan yang mengakibatkan isi dari paketan tersebut juga mengalami kerusakan yang mengakibatkan kerugian bagi mereka.⁸

Telah ditentukan di dalam Pasal 19 ayat(1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999; pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam kerusakan barang belum tentu menjadi tanggung jawab penyedia jasa karena bisa saja barang tersebut sudah ada cacatnya sebelum diberikan kepada pengangkut untuk dikirim, dengan demikian sebelum dilakukan pengiriman biasanya pengangkut melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum dilakukan pengiriman barang untuk menghindari adanya klaim palsu dari pihak konsumen dalam hal ini penyedia jasa dapat menolak klaim dari konsumen apabila :

1. Cacat pada barang itu sendiri.
2. Kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspediter.
3. Keadaan memaksa (*overmacht, force majeure*).

Pada dasarnya semua hal menyangkut mengenai kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman barang sebagai pengangkut berkewajiban untuk memberi pertanggung jawaban atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini ada batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Perusahaan yang secara konsisten dalam jangka waktu panjang menjalankan tanggung jawab sosial perusahaannya akan membawa dampak positif bagi perusahaan dan dapat membuat masyarakat menerima kehadiran perusahaan. Secara teoritis pertanggung jawaban yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum yang dapat dibedakan menjadi:

⁷ Wawancara dengan Hendry Wayudin selaku staff pegawai PT Genesis Komunika Internasional Jakarta, 2021

⁸ Wawancara dengan konsumen yaitu saudara Agus dan saudari Ribka, 2021

1. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi timbulnya perbuatan melawan hukum tindakan yang kurang hati-hati.
2. Pertanggung jawaban atas dasar resiko yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Khususnya Pelayanan Over Night Service juga dipertanyakan eksistensinya sebab jasa pengiriman satu malam yang dimaksudkan tersebut tidak sepenuhnya diterapkan dengan maksimal. Adakalanya ketika barang tersebut memakan waktu 2-3 hari untuk sampai pada tangan konsumen. Biaya pengiriman Over Night Service yang relatif lebih tinggi dari paket pengiriman lainnya menjadikan sebuah persoalan tersendiri yang membuat konsumen cenderung bersifat kritis. PT. Genesis sendiri tidak memiliki ketentuan khusus yang mengatur terkait Over Night Service selain ketentuan dan syarat-syarat penggunaan yang ditampilkan pada berandanya. Keterlambatan ini jelas akan menimbulkan suatu kerugian terhadap konsumen yang telah membayar mahal pada pelayanan tersebut dengan adanya kesepakatan pengiriman hanya satu malam namun yang terjadi pengiriman tersebut, melewati batas waktu dan pihak PT. Genesis belum memberikan pertanggungjawaban yang pasti terhadap pelayanan satu malam tersebut. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pertanggung jawaban yang seharusnya di dapatkan oleh seorang pengguna jasa PT. Genesis khususnya pelayanan satu malam adalah ganti rugi atas kerusakan barang ataupun kerugian yang dapat dialaminya akan tetapi pihak PT. Genesis belum memberikan pertanggung jawaban yang pasti mengenai keterlambatan pengiriman yang telah disepakati bersama.

1. Bentuk Penyelesaian Ganti Kerugian yang Layak Terhadap Complain Kerusakan Barang Jasa Ekspedisi Pelayanan Satu Malam PT. Genesis.

Dalam perlindungan konsumen di Indonesia masih lemah, hal ini yang menjadi alasan mengapa peredaran barang masih dengan bebas dilaksanakan di Indonesia dan sepenuhnya belum mendapatkan pengawasan. Di Tahun 2015 melalui Survey yang dilakukan oleh Pusat Kebijakan Perdagangan dalam Negeri Indonesia disimpulkan bahwa lemahnya perlindungan konsumen didasarkan oleh faktor perencanaan yang masih belum efektif, pola interaksi antar perusahaan dan lembaga pelindung konsumen yang masih belum sinkron dan balance menjadi sebuah persoalan tersendiri bagi penegakan hukum di Indonesia. Menarik untuk dicermati bahwa ganti rugi menjadi sebuah sarana penegakan hukum penting untuk diefektifkan dalam rangka menjamin hak konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen

Menurut Pasal 1243 KUH Perdata, pengertian ganti rugi perdata lebih menitikberatkan pada ganti kerugian karena tidak terpenuhinya suatu perikatan, yakni kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen akibat kelalaian pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi ganti rugi tersebut meliputi:

1. Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan
2. Kerugian yang sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik konsumen akibat kelalaian pihak pelaku usaha.

3. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.

Masalah yang sering timbul dan menjadi kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang kerusakan dan kehilangan dalam pengiriman barang oleh PT. Genesis yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab PT. Genesis tidak memberikan konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT. Genesis juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan kerusakan barang. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Berdasarkan teori-teori hukum konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.

Ganti rugi sebagai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 19 UU perlindungan konsumen yakni berupa memberikan sejumlah uang ataupun mengganti barang sejenis lainnya. Selain mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi pelaku usaha juga mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan. Kewajiban pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa itu kewajiban pelaku usaha. Mengenai ganti rugi yang akan diberikan, sebelumnya konsumen harus melakukan pengajuan klaim ganti rugi atas kerusakan barang terhitung 5 (lima) hari dinas sejak barang tersebut dikirimkan. Menanggapi klaim kerusakan tersebut, untuk barang yang tidak diasuransikan maka PT. Genesis hanya akan mengganti sebesar 10 kali harga pengiriman atau tidak melampaui harga Rp.3.000.000,00 (tiga juta rupiah) sedangkan apabila barang diasuransikan maka penggantian tersebut akan dilakukan dengan membayar sebesar harga barang yang diasuransikan tersebut. Rusmawati menjelaskan bahwa dalam sengketa konsumen, gugatan yang hendak diberikan terbilang lemah sebab prinsip kurang hati-hati atau negligence yang sering dilakukan oleh konsumen sehingga melemahkan haknya ketika berhadapan di depan hukum bersama pelaku usaha.

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.⁹ 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. Antara perusahaan jasa pengiriman

⁹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 37.

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.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen¹⁰ Melihat pertanggungjawaban pihak PT. Genesis Komunka Internasional terhadap layanan-layanan diatas, hal ini sudah sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen pun juga sudah mendapatkan haknya, sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang- Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Bentuk ganti rugi yang lazim digunakan adalah uang, pemulihan keadaan semula (in natura) dan larangan untuk mengulangi, apabila hal tersebut tidak ditepati dapat diperkuat dengan uang paksa, tetapi uang paksa bukan merupakan bentuk atau wujud dari ganti rugi. Kerugian immateriil yang tidak dapat dinilai dengan uang dan bersifat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, dan lain-lain, hal ini tidak diatur dalam KUHPerdata namun diatur dalam yurisprudensi dan hal tersebut juga dapat diajukan sebagai tuntutan ganti rugi berdasarkan wujudnya.

Keterlambatan pengiriman yang dapat diganti rugi tentu saja keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan. Apabila terjadi force majeure, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati bersama. Ketidak sesuaian waktu pengiriman barang yang sudah diperjanjikan, maka hal ini sudah cukup dikatakan wanprestasi. Penentuan apakah suatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum adalah mengenai ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sudah ditentukan dalam perjanjian yang disepakati sebelumnya.

¹⁰ Ristanti, A.A Sagung Istri & Ariana, I Gede Putra. (2016). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol. Jurnal Kertha Semaya Vol. I (No. 1), p.3.

Keterlambatan dikatakan wanprestasi menurut hemat penulis adalah suatu hal yang tepat karena jelas dasar hukumnya adalah suatu kontrak antara pelaku usaha dan kosumen. Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.¹¹

Oleh karena itu tidak tepat jika masalah keterlambatan barang ini diajukan penggantian kerugian secara immateriil karena pada kontrak tidak diatur hal-hal yang bersifat immateriil. Hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut salah satu dari enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie yaitu apabila seseorang diberikan sesuai dengan hak, kontribusi serta jasanya. Seorang pengirim berhak mendapatkan barang yang ia kirimkan sampai tepat waktu atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang diberikan. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai jasanya dan mendapatkan hak juga berupa ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila dikemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini terjadi 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 dan konsumen ini akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai penengah antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.¹² Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen."¹³

D. Kesimpulan

Melihat pertanggungjawaban pihak PT. Genesis Komunika Internasional terhadap layanan-layanan diatas, hal ini sudah sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan

¹¹ Abdul R Saliman dalam bukunya "Esensi Hukum Bisnis Indonesia (2004:15)

¹² Helmi, Hanum R. (2015). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 (No. 1), p.79

¹³ Akhmaddhian, Suwari & Agustiwi, Asri. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. Jurnal Unifikasi, Vol. 3 (No. 3 Juli), p.51.

tidak sesuai dengan perjanjian. Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

E. Biodata Singkat Penulis

Nimbrod Henukh adalah Mahasiswa Program Studi Strata 1 Jurusan Ilmu Hukum, anak ke lima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Fredik Henukh dengan ibu Marselina Henukh. Nimbrod Henukh menempuh Pendidikan tingkat SD-SMP di Rote (NTT) dan SMA di Rote, pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa S1 Hukum di STIH IBLAM dan tamat tahun 2022. dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. penulis telah menyelesaikan pengerjaan tugas akhir dengan judul “perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha ekspedisi atas kiriman barang yang tidak tepat waktu”. Semoga dengan penulisan tugas akhir jurnal ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan terutama Ilmu Hukum di Indonesia.

Marjan Miharja menempuh studi sarjana hukum pada Universitas Nasional, dan menyelesaikan studi Magister Hukum di Universitas Jaya Raya, melanjutkan studi Doktoral pada Universitas Jaya Raya dan menjadi dosen tetap di Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM Jakarta sampai dengan sekarang.

F. Ucapan terimakasih

Pada kesempatan pertama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemurahan serta anugerah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini. Dalam penulisan jurnal ini penulis menyadari sepenuhnya masih terdapat kekurangan baik dari segi materi, susunan bahasa maupun penulisannya.

Selesainya penulisan Tugas akhir ini berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua penulis Bapak Fredik Hnukeh dan Ibu Marselina Henukh yang selalu memberikan dukungan doa, moral maupun spiritual.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Bapak Dr. Marjan Miharja S.H.,M.H, serta kepada Dosen Penguji Proposal dan Dosen Penguji Sidang Bapak Dr.(C) Erwin Syahrudin SH., M.H., Ibu Pita Permatasari, SH., M.H. dan Bapak Harry Syahputra, S.H., M.H. yang telah memberikan masukan, saran dan kritik sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.

Akhirnya penulis berharap kiranya tugas akhir ini bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi salah satu sumber informasi atau inspirasi untuk melakukan kajian dan penelitian lebih lanjut mengenai berbagai hal.

Daftar Pustaka

- Abdul R Saliman dalam bukunya “Esensi Hukum Bisnis Indonesia (2004:15)
- Akhmaddhian, Suwari & Agustiwi, Asri. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. Jurnal Unifikasi, Vol. 3 (No. 3 Juli), p.51.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, h. 37.
- Helmi, Hanum R. (2015). Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 (No. 1), p.79
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, Kompilasi Hukum Perikatan, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, h.21.
- Parhusip, Marlina. Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny. (2017). Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Tujuan Pekanbaru-Jakarta Di Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa, Vol. I (No. 1, September), p.3.
- Purwositjpto, 1991, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Djambatan. Jakarta, h. 13.
- Ristanti, A.A Sagung Istri & Ariana, I Gede Putra. (2016). Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Di Indonesia Terkait Cacat Tersembunyi Pada Produk Minuman Botol. Jurnal Kertha Semaya Vol. I (No. 1), p.3.
- Wawancara dengan Hendry Wayudin selaku staff pegawai PT Genesis Komunika Internasional Jakarta 2021
- Wawancara dengan konsumen yaitu saudara Agus dan saudari Ribka
- Wawancara dengan marketing PT Genesis Komunika Internasional, 2021