

Pengukuran Efektivitas Perlindungan Hukum dalam Pengiriman Barang Berdasarkan Perspektif Konsumen Dalam Konteks Kuhd dan Kuh Perdata
Legal Protection of Consumers Using Goods Delivery Services (Ekspeditions)

* **Suprihatin**

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pamulang

Faisal Akbar

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pamulang

*Korespondensi penulis : fsprhtn@gmail.com

Abstract. Freight can be generally defined that the carriage is a reciprocal agreement between the carrier with the sender, wherein the carrier binds itself to organize the transport of goods and or from one place to a particular destination safely, while the sender binds itself to pay the freight. Courier services and trade relationship of mutual influence. Development of trade is strongly influenced by the birth of a freight forwarder. Courier services also participate in the growth of foreign and domestic trade. Formulation of research objectives are a reflection direction and elaboration of strategies to problems that arise in the writing, while the writing is being implemented not deviated from its original purpose. Then formulated the goal of this paper was to determine the legal protection and implementation of consumer redress against the freight forwarder. The method used in this research is the method of empirical juridical approach. While the research is descriptive specification anaitisyang intended to describe the legislation in force associated with legal theories. Based on research that shows that in this case about liability if anything happens to the item before reaching the destination or delay in delivery or if there are other things, the company is obliged to replace losses caused his company. and in case of loss or serious damage, the company will provide compensation in accordance with the price of goods or conducted negotiations regarding the compensation agreements.

Keywords: Transportation, goods delivery, and legal protection.

Abstrak. Pengangkutan secara umum dapat didefinisikan bahwa pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan. Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan luar dan dalam negeri. Perumusan tujuan penelitian merupakan pencerminan arah dan penjabaran strategi terhadap masalah yang muncul dalam penulisan, sekaligus agar penulisan yang sedang dilaksanakan tidak menyimpang dari tujuan semula. Kemudian dirumuskan tujuan dari penulisan ini adalah mengetahui perlindungan hukum dan pelaksanaan ganti rugi terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yang bersifat yuridis empiris. Sedangkan spesifikasi penelitiannya bersifat deskriptif analitis yang dimaksud untuk menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum. Berdasarkan penelitian yang diperoleh bahwa dalam hal ini mengenai pertanggung jawaban apabila terjadi sesuatu pada barang tersebut sebelum sampai tujuan atau keterlambatan pengiriman atau apabila terjadi hal-hal yang lain maka pihak perusahaan wajib mengganti kerugian yang diakibatkan perusahaannya. dan apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang parah maka perusahaan akan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga barang tersebut atau dilakukan negoisasi mengenai kesepatan ganti rugi tersebut.

Kata kunci : Pengangkutan, pengiriman barang, dan perlindungan hukum.

PENDAHULUAN

Dalam dunia perdagangan soal angkutan memegang peranan yang sangat vital tidak hanya sebagai alat fisik, alat yang harus membawa barang-barang yang diperdagangkan dari produsen ke konsumen, tetapi juga sebagai alat penentu harga dari

barang-barang tersebut. Untuk semua ini diperlukan peraturan-peraturan lalu lintas baik darat, laut maupun udara, peraturan-peraturan yang selain mengatur ketertiban dan keamanan, juga mengatur hubungan-hubungan keperdataan antara pedagang dengan konsumen, pedagang satu sama lain dan pedagang dengan para pengangkut barang-barang dagangan tersebut.

Sekarang ini Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri. Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjaring pasar mereka. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE dan Pos Indonesia terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.

Dapat diperoleh rumusan permasalahan yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang apabila terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pelaksanaan pengiriman paket dan juga pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh pengguna jasa paket barang serta Jaminan apa yang diberikan oleh pihak jasa pengiriman.

PERMASALAHAN

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang apabila terjadi keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pelaksanaan pengiriman paket?
2. Bagaimanakah mekanisme pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan oleh pengguna jasa pengiriman barang serta jaminan apa yang diberikan oleh pihak jasa pengiriman ?

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif

yaitu dengan mengumpulkan dokumen terkait yaitu, kontrak pengiriman, laporan kasus, keputusan pengadilan untuk memperoleh wawasan tambahan terkait isu perlindungan hukum. Melakukan analisis data kualitatif dengan mengidentifikasi tema-tema utama, pola, dan perspektif yang muncul dari wawancara, observasi, dan dokumen yang dikumpulkan. Menginterpretasikan temuan untuk menyusun kesimpulan yang mendalam tentang tanggung jawab, perlindungan hukum, dan saran perbaikan jika diperlukan.

PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Apabila Terjadi Keterlambatan, Kerusakan dan Kehilangan barang

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. 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 ekspediter.

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.

Apabila dalam penyelenggaraan pengangkutan ini terjadi hal-hal yang telah disebutkan di atas dan secara langsung telah menimbulkan kerugian terhadap pihak pengiriman atau penerima dari barang tersebut maka hal ini menjadi tanggung jawab pengangkut, seperti yang tercantum dalam Pasal 91 KUHD yaitu pengangkut dan juragan perahu harus menganggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan dan lainnya setelah barang itu mereka terima untuk diangkut, kecuali kerusakan-kerusakan yang diakibatkan karena sesuatu cacat pada barang-barang itu sendiri, karena keadaan yang memaksa, atau karena kesalahan atau kealpaan si pengirim atau ekspediter.

Dalam kerusakan barang belum tentu menjadi tanggung jawab pengangkut 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 pengirim dengan tujuan menghindari adanya klaim palsu dari pihak konsumen dalam hal ini pengangkut dapat menolak klaim dari konsumen apabila:

- a) Cacat pada barang itu sendiri,
- b) Kesalahan atau kealpaan pengirim atau ekspediter,
- c) 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 di timbulkannya tetapi dalam hal ini ada batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut, seperti yang telah disebutkan di atas. Secara teoritis pertanggung jawaban yang berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum yang dapat dibedakan menjadi:

- a. pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
- b. pertanggung jawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus di ambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Kedua hal ini menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang jadi berbeda di dalam pemenuhan tanggung jawab berikut hal-hal yang berkaitan dengan prosedur penunutannya. Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen mengenai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terhadap barang yang dikirim. Luas tanggung jawab pengangkut tersebut dibatasi oleh pasal 1247 KUH Perdata dan Pasal 1248 KUH Perdata yaitu:

- a) kerugian tersebut ialah kerugian yang dapat diperkirakan secara layak pada saat timbulnya perikatan.
- b) Kerugian itu harus merupakan akibat yang langsung dari tidak terlaksananya perikatan dari perjanjian pengangkutan.

2. Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi dan Klaim Yang Diajukan Oleh pengguna Jasa Pengiriman Akibat Kerugian Yang Terjadi

1. Pemberian ganti rugi

Masalah yang sering timbul dan menjadi kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan, kerusakan dan kehilangan dalam pengiriman barang oleh jasa pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari pihak jasa pengiriman tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan jasa pengiriman juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket 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.

Apabila konsumen pengguna mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi

sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf f dan huruf g undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha.

2. Prosedur pengajuan klaim

Pengajuan klaim sebaiknya dilakukan ditempat kejadian. Pengajuan Klaim terhadap kerusakan barang yang dialami oleh Konsumen adalah dengan mendatangi langsung kantor jasa pengiriman yang bersangkutan tempat pengiriman barang tersebut dilakukan oleh jasa pengiriman dengan sukarela menerima tuntutan Klaim yang dilakukan oleh Konsumen dengan syarat bahwa ada bukti mengenai pembelian barang tersebut. Surat pengajuan klaim dibuat oleh pihak jasa pengiriman dan disaksikan langsung oleh Konsumen.

Ketentuan batas waktu pengajuan klaim pada barang yaitu Pengajuan klaim terhadap kerusakan barang atau hilangnya barang dalam pengiriman berpedoman kepada Pasal 9 ayat (1) yang berbunyi; “Setiap Klaim dari Shipper sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab jasa pengiriman harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor jasa pengiriman paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya telah diterima ditujuan”. Ayat 2 “Jumlah Klaim tidak dapat diperhitungkan dengan jumlah tagihan dari jasa pengiriman”.

Jaminan yang diberikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Bentuk-86 bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

- a) Contractual liability, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
- b) Product liability, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (tortius liability). Unsur-unsur dalam tortius liability antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan

kerugian yang timbul.

- c) Professional liability, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
- d) Criminal liability, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian penulisan hukum dalam hal upaya menjaga keutuhan barang sebaiknya lebih dikondisikan lagi, yaitu dengan memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar hal-hal kecil yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri tidak terjadi dan dengan begitu pula meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas dalam produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

SARAN

Dalam hal proses klaim juga seharusnya lebih diperbaiki dan diperjelas agar konsumen pengguna jasa ini lebih nyaman dan lebih dipermudah dalam hal pengajuan klaim atas barang yang hilang. karena dalam proses klaim yang berlaku sekarang di dalam Jasa Kirim masih membuat para konsumen atau pelanggan merasa kebingungan dengan peraturan yang agak merepotkan para konsumen.

Selain itu hal lain juga yang seharusnya dilakukan pihak Jasa Kirim yaitu menggunakan asuransi terhadap barang-barang yang akan dikirim sesuai dengan pasal 46 ayat 1 Uu no. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dengan adanya asuransi ini dapat menjamin dari kewanasan barang-barang tersebut. Selain itu asuransi juga diberlakukan untuk semua jenis pengiriman bukan hanya barang yang bernilai tinggi tetapi barang-barang yang bernilai rendah karena kenyamanan dan keamanan buat para konsumen adalah hal yang penting dalam menjalankan suatu perusahaan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku - Buku

Tri Siwi Kristiyanti, Celine, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika,

Jakarta

2. Jurnal

Nina Juwita sari, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi, Soegianto Soegianto “ Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi” Jurnal USM Law Riview Vol 4 No 2 Tahun 2021

Ani Yunita, Anisa Ferunika, Nugraheni Indrawati, Fatur Mochammad “ Perlindungan Hukum Terhadap Jasa Pengiriman Barang Jalur Darat dalam Perspekif Hukum Perdagangan “ Media OF Law and Sharia, Volume 4, Issue 1, 2022, 67-74

A.A.A. Nadia Andina Putri, Nyoman Mas Ariyani “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang “

Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi “ Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang “ Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015

3. Undang – Undang

Peraturan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2016 tentang Angkutan Barang dengan Mobil Angkutan Barang Umum

Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek