BAB IV

ANALISIS HUKUM MENGENAI TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAANPENGIRIMAN BARANG ATAS TINDAKAN WANPRESTASI DIHUBUNGKAN DENGAN BUKU III BW JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. ANALISIS PELAKSANAAN PERJANJIAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG ATAS TERJADINYA WANPRESTASI BERDASARKAN BUKU III BW

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa dampak cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia dewasa ini ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Di sisi lain beban tugas pemerintah semakin berat karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta, salah satunya yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa

dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang kita akan kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangkla waktu pengiriman 2-7 hari.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar. Adakalanya pihak-pihak tersebut tidak melaksanakan isi dari perjanjian atau wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja dan/atau kelalaian maupun karena keadan memaksa dari pengangkut. Padahal, kewajiban dari pengangkut tersebut adalah bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman sampai tujuan penerima, yang mengakibatkan pemenuhan prestasi tidak dapat berjalan dengan baik mewajibkan kepada pihak perusahaan pengiriman barang untuk bertanggung jawab, akan tetapi sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari adanya pihak perusahaan pengiriman barang yang tidak bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan.

Perjanjian antara perusahaan pengiriman barang dan konsumen dalam buku III BW didasarkan pada pasal 1313 tentang perjanjian, menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian dapat dilakukan oleh para pihak sesuai kehendaknya masing-masing baik dari segi bentuk, macam maupun isinya, hal ini merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) BW yang menyatakan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai

undang-undang bagi para pembuatnya. Namun demikian sebebas apapun seseorang membuat perjanjian tetap harus memperhatikan syarat sahnya perjanjian seperti termuat dalam ketentuan pasal 1320 BW, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum. Pasal 1320 BW mengenai syarat sahnya suatu perjanjian Pasal 1320 BW mengatur bahwa syarat sahnya perjanjian terdiri dari :

1. Kesepakatan para pihak
2. Kecakapan para pihak dalam perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai persesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian pada saat ini telah mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya. Pada saat ini muncul perjanjian-perjanjian yang dibuat dimana isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja. Perjanjian seperti itu dikenal dengan sebutan Perjanjian Baku *(standard of contract*).

Tejadinya perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha pada PT Tiki JNE adalah perjanjian dengan menggunakan perjanjian baku. Perjanjian baku tersebut berlaku secara masal bagi seluruh konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang. Perjanjian dengan klausula baku atau Perjanjian Baku dikenal secara beragam (*standardized contract, standard contract*). Perjanjian standar atau perjanjian baku timbul karena adanya

kebutuhan dalam praktek, karena perkembangan perekonomian yang menyebabkan para pihak mencari format yang lebih praktis. Biasanya salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, (formulir) untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui. Pengertian klausula baku terdapat dalam pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu contoh klausula baku pada perusahaan pengiriman barang adalah syarat standar pengiriman PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (SSP), SSP tersebut terdapat di belakang bukti pengiriman barang.

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen mengenai kesepakatan, termasuk pada perusahaan pengiriman barang biasanya mengunakan perjanjian dengan syarat-syarat baku. Seperti contoh klausa baku diatas, pelaku usaha telah mempersiapkan terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang harus disepakati oleh konsumen. Jenis perjanjian ini membuat konsumen tidak dapat mengemukakan kehendaknya, konsumen seolah-olah terpojok dalam posisi harus sepakat atau tidak terhadap perjanjian tersebut. Sementara itu, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat menjadi seimbang apabila adanya keadilan. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 27 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum.

Selanjutnya berdasarkan pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* apabila terjadi kesepakatan maka pihak pelaku usaha dan konsumen telah sepakat melaksanakan isi perjanjian yang tercantum pada SSP tersebut. Pasal 1338

ayat (3) BW bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Perjanjian yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak berdasarkan Pasal 1338 ayat (1) BW tidak terlepas dari ketentuan.

Suatu perjanjian haruslah memiliki suatu prestasi sebagai objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut dan prestasi berdasarkan Pasal 1234 BW terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu Berdasarkan uraian tersebut, maka prestasi yang diperjanjikan antara pelaku usaha dan konsumen untuk memberikan sesuatu yaitu pelaku usaha berkewajiban memberikan sesuatu yaitu pelaku usaha mengirimkan barang konsumen ke alamat yang dituju sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam SSP, sedangkan konsumen berkewajiban untuk membayar tarif yang telah ditentukan oleh PT Tiki JNE. Pelaku usaha berkewajiban untuk mengirimkan barang dan bertanggung jawab terhadap barang yang terlambat, rusak, atau hilang yang disebabkan oleh kelalaian pihak PT Tiki JNE. Pertanggung jawaban tersebut sesuai dengan SSP pasal 8 ayat 1 yang menyatakan bahwa JNE hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.

Pada kasus yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya yaitu kasus kehilangan barang atas kelalaian pelaku usaha yaitu PT Tiki JNE, pelaku

usaha tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen jika barang yang konsumen kirimkan hilang. PT Tiki JNE telah menyimpangi prestasi yang diperjanjikan sebagai objek dari perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, maka tidak terpenuhinya prestasi akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha dikatakan sebagai wanprestasi, maka akibat hukum yang ditimbulkan dari adanya permasalahan tersebut adalah wanprestasi. Wanprestasi merupakan suatu keadaan lalai yang mana salah satu pihak tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana mestinya dan wanprestasi lahir karena adanya suatu perjanjian atau kesepakatan, seharusnya prestasi pelaku usaha tersebut adalah mengirimkan barang ke alamat yang dituju, namun pada kenyataannya tidak sesuai atau keliru.

Perlindungan hukum bagi para konsumen yaitu akibat lalainya petugas PT Tiki JNE yang menghilangkan barang konsumen. Konsumen dapat meminta ganti kerugian, ganti kerugian mengacu pada pasal 1243 BW yang menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, dalam hal ini penggantian biaya ganti rugi lahir akibat tindakan wanprestasi pelaku usaha yaitu telah lalai dalam tugas dan membuat barang konsumen hilang.

Berdasarkan ketentuan pasal 1243 BW, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah konsumen dapat menuntut ganti kerugian akibat timbulnya suatu wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. Untuk menyatakan seseorang lalai atau wanprestasi dalam suatu perjanjian maka diperlukan proses untuk itu, yaitu dengan melakukan somasi terlebih dahulu atau

peringatan sesuai dengan ketentuan dengan Pasal 1238 BW. Apabila terdapat dalam suatu perjanjian khusus atau klausula yang menyatakan tidak diperlukannya somasi, maka somasi tidak diperlukan, hal ini sesuai dengan ketentuan yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 186K/Sip/1959 tanggal 1 Juli 1959 yang menyatakan apabila perjanjian secara tegas menentukan kapan pemenuhan perjanjian, menurut hukum, debitur belum dapat dikatakan alpa atau lalai memenuhi kewajiban sebelum hal itu dinyatakan kepadanya secara tertulis oleh pihak kreditur.

Selain pasal-pasal di atas, Pasal 1365 BW dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti kerugian oleh pelaku usaha, yaitu mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha PT Tiki JNE yang menimbulkan kerugian kepada konsumen, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1365 BW bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa buku III BW mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT Tiki JNE atas terjadinya wanprestasi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang milik konsumen. Ketentuan tersebut dapat dijadikan dasar apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi sesuai dengan pasal 1243 yang menyatakan bahwa apabila salah satu prestasi tidak terpenuhi. Berdasarkan ketentuan pasal 1243 BW, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah konsumen dapat menuntut

ganti kerugian akibat timbulnya suatu wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

B. PELAKSANAAN PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP PERJANJIANNYA DALAM HAL TERJADINYA WANPRESTASI ATAS KETERLAMBATAN, KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN SURAT DAN PAKET BARANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta salah satunya yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang kita akan kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangkla waktu pengiriman 2-7 hari.

Tetapi disisi lain penggunaan jasa pengiriman barang dapat berdampak buruk kepada konsumen yang menimbulkan ketidak seimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berada berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup

keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Melalui berbagai promosi PT Tiki JNE menawarkan beberapa pilihan produk jasa pengiriman barang yaitu :

1. Diplomat
2. Layanan *Super Speed* (SS)
3. Yakin Esok Sampai (YES)
4. Layanan Regular
5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)
6. Jasa Kurir Luar Negeri
7. Jasa Cargo International
8. Jasa Pengiriman Uang
9. Jasa Penjemputan Bandara

Seluruh produk tersebut dapat digunakan oleh konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang. Konsumen hanya tinggal membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh PT Tiki JNE. Apabila konsumen setuju maka konsumen harus menandatangani lembaran *print out*[52] yang disebut dengan *consignment note*[53]*.* Lembaran tersebut terdapat perjanjian baku yang mana konsumen mau tidak mau harus setuju dengan semua kesepakatan yang berlaku.

Pengertian klausula baku terdapat dalam pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang

[52] *Loc.Cit*
[53] *Loc.Cit*

menyatakan bahwa Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih "menguntungkan" bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya. Az Nasution berpendapat apabila dalam keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.[54]

Masalah yang timbul dan menjadi kendala dalam perusahan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh PT Tiki JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT Tiki JNE tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT Tiki JNE juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang salah satu contohnya adalah konsumen pengguna PT Tiki JNE yaitu Bapak Eko Budiatmo yang berlokasi di Sumbawa Besar NTB. Bapak Eko mengirimkan paket barang yang isinya cukup bernilai akan tetapi selang beberapa waktu Bapak Eko tidak mendapatkan konfirmasi dari PT Tiki JNE bahwa barang yang dikirimkan hilang, PT Tiki JNE berjanji akan mengganti kerugian yang dialami oleh bapak Eko. Oleh karena itu dalam

[54] Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002. hlm . 94

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.[55] 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 adalah:

1. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ganti kerugian juga terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pada pasal 8 mengenai ganti rugi yaitu :

1) JNE hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami *shipper* akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh

[55] Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 21

JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.

2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kerugian tersebut diatas yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kontrol JNE atau kerugian atau kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat 1 di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri indonesia dan US$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekunsi seperti yang diatur dalam klausula 8 ayat 2 di atas.

Tanggung jawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas produk dapat

dilakukan atas 2 (dua) macam, yaitu *expressed warranty* dan *implied warranty*. *Expressed warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam penawaran atau iklan. Pelaku usaha dalam hal ini bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin pengiriman barang milik konsumen berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sedangkan, *implied warranty* adalah jaminan yang berasal dari undang-undang atau peraturan yang berlaku, dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang, meskipun kesalahan tersebut tidak diketahuinya.

Sebagimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam syarat standar pengiriman (SSP). Pelaku usaha yaitu PT Tiki JNE bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada pelaku usaha untuk disampaikan kepada alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan dalam menggunakan produk barang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri.

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-

bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *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.
3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability,* yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Berdasarkan jenis-jenis pertanggung jawaban di atas tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang termasuk kedalam *Contractual liablity dan professional liability* berdasarkan *Contractual liability* pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian baku yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan *professional liability* yaitu PT TIKI JNE bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT TIKI JNE atas kelalaian yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Dengan demikian, jika dalam hal terdapat hubungan perjanjian *(privity of contract)*, dan prestasi memberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil *(resultaatsverbintenis)*, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *profesional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak *(contractual liability)* dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.

Dengan demikian dapat disimpulkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT Tiki JNE atas terjadinya wanprestasi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang milik konsumen. Undang-Undang tersebut dapat dijadikan dasar sebagai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pihak konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang dterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

C. Tindakan hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket barang

Satu ciri modernisasi yang senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi serta barang dan/atau jasa. Perkembangan informasi dan teknologi dalam bidang penyediaan jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini, terutama kebutuhan akan kecepatan pelayanan, pengiriman maupun penerimaan layanan jasa, informasi, serta barang, dan/atau dokumen.

Sejak dahulu, masyarakat sudah mengenal pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman informasi serta barang dan/atau dokumen. Orang menggunakan burung merpati sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, sedangkan untuk memenuhi kebutuhan

pertukaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya, masyarakat jaman dahulu menggunakan jalur laut seperti kapal ataupun jalur darat seperti berjalan kaki atau menggunakan kereta. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Akan tetapi terdapat kendala dalam perusaahan pengiriman barang yang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh PT Tiki JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen

Upaya perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen menurut undang-undang ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
c. meningkatkan pember dayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

d. Menciptakan sistem 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi lain dikemukakan oleh Kotler sebagai berikut:[56]

"*Consumers are individuals and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of pruducing*"

Apabila terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kerusakan atau kehilangan surat dan paket barang yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha yaitu PT Tiki JNE berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 4 yang menyatakan bahwa :

[56] *Loc.Cit,* hlm 44.

Hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak-hak konsumen tersebut jelas terlihat bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha apabila pelaku usaha telah melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. Kasus yang terdapat dalam bab sebelumnya menyatakan bahwa PT Tiki JNE telah melakukan wanprestasi berdasarkan pasal 1243 BW, wanprestasi tersebut yaitu :

1. PT Tiki JNE tidak mengkonfirmasi sebagaimana mestinya jika barang yang dikirimkan oleh konsumen hilang dan rusak.
2. PT Tiki JNE terlambat melakukan prestasi yaitu membayar ganti kerugian terhadap konsumen.

Pelaku usaha seharusnya dapat menjamin suatu pengiriman barang, hal ini diatur dalam Pasal 8 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; apabila dalam perusahaan pengiriman barang tersebut terbukti pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, konsumen dapat melaporkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mungkin akan menjadi suatu sengketa konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa dari pelaksanaan hak konsumen dilakukan dengan melaporkan kasusnya kepada YLKI, Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, dan pelaku usaha. Konsumen dapat melakukan dua cara, yaitu :

1. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau
2. Pihak konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengeketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya meliputi :

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undangundang ini;
i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan palku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian;
j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usah yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Kosumen dapat menuntut ganti rugi atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha melalui 2 (dua) cara yaitu melalui Pengadilan dan di luar pengadilan, hal ini sesuai dengan isi dalam Pasal 45 ayat (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;

b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sementara itu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang bisa disebut non litigasi diantaranya melalui proses mediasi, arbitrase atau konsiliasi, yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dilakukan berdasarkan azas *Choice of law* atau azas pilihan hukum sesuai dengan keinginan para pihak. Sejauh ini di Indonesia, melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, belum pernah ada pengaduan mengenai kerugian konsumen terhadap pelaku usaha pengiriman barang, tetapi apabila tedapat pengaduan mengenai hal tersebut pihak Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perlindungan Perindustrian dan Perdagangan bersedia untuk memberikan peringatan ataupun bentuk lainnya kepada pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk menegakan hak-hak

konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha. Dengan perkataan lain hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan satu barang milik konsumen saja tetapi beratus-ratus barang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam seharinya keseluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan terjadinya wanprestasi karena kelalaian pelaku usaha.

Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan buku III BW Tentang perikatan merupakan dasar hukum bagi pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi. Wanprestasi tersebut menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen. Dalam hal ini, adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian, tindakan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi wanprestasi yaitu berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang adalah melalui dua macam tindakan hukum yaitu:

1) Tindakan hukum preventif.

Tindakan hukum preventif dapat diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam perusahaan pengiriman barang, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Tindakan preventif perlu untuk diterapkan mengingat penyelesaian sengketa relatif sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi. Tindakan preventif tersebut dapat berupa penjelasan terhadap kontrak pengiriman barang agar terdapat suatu keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

2) Tindakan hukum represif

Tindakan hukum represif adalah tindakan hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Tindakan hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan tindakan penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau

penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Dalam penggunaan jasa pengiriman barang, banyak hal yang biasa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan konsumen di Indonesia dapat dilakukan melalui:

a) Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya

dapat ditempuh jika tindakan itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri.

b) Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum .

Selanjutnya yang perlu diperhatikan konsumen dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah:

1) setiap bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen bias diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut :
   a) Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya;

b) Keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin, dan

c) Untuk menjaga intregitas badan-badan peradilan.

2) Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggungan jawab jasa(*professional liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 *juncto* Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini berbeda dengan teori beban pembuktian pada acara biasa, dimana beban pembuktian merupakan tanggung jawab penggugat (konsumen) untuk membuktikan adanya unsur kesalahan. Dengan adanya prinsip *professional liability* ini, maka konsumen yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha cukup menunjukkan bahwa barang yang dikirim melalui PT Tiki JNE sebagai pelaku usaha telah mengalami kehilangan atau kerusakan pada saat diserahkan oleh pelaku usaha dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi konsumen.

3) Berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meliputi pengembalian

sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas tampak bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak serumit yang dibayangkan oleh konsumen pada umumnya. Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, pihak yang dibebani untuk membuktikan ada atau tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Proses hukum tanggung jawab pelaku usaha yaitu berdasarkan pada pasal 1243 buku III BW bahwa pelaku usaha tidak memenuhi prestasi atas isi dalam perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak.