

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan sehari-hari manusia pasti selalu mengalami berbagai interaksi antar penjual dan pembeli, tidak hanya melalui interaksi yang berada di jangkauan kita seperti halnya di pasar, *mall*, atau toko-toko, namun interaksi melalui *online* pun itu sangat banyak dilihat dari era modern kita ini yang mayoritas menggunakan media *online* ataupun memilih barang dan mengantarkan barang tanpa mengeluarkan tenaga bahkan uang yang terlalu banyak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat upaya konkret untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain melindungi hak-hak konsumen, undang-undang ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa, yang pada gilirannya mendukung kelangsungan usaha produksi. Dalam hal ini, aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen menjadi prioritas yang harus dijunjung tinggi.

Ketika menginjak era modern ini banyak orang yang menggunakan jasa pengiriman barang yang lebih praktis dan mudah, karena aktivitas yang sangat banyak membuat orang-orang lebih memilih menggunakan jasa perusahaan dalam kepentingan sehari-hari, terutama dalam berbisnis ataupun pribadi

dalam hal mengirim barang dengan menggunakan jasa pengiriman barang di PT. JNE. Mereka lebih memilih menggunakan jasa pengiriman barang di JNE karena lebih cepat dan memudahkan dalam aktivitas mereka yang terkadang tidak bisa langsung mengantarkan barang dengan sendirinya, hal ini terbantu dengan jasa pengiriman barang JNE.

Kehadiran perusahaan penyedia jasa atau ekspedisi pengiriman barang tentunya memberikan kemudahan, terutama karena efisiensi yang ditawarkan, baik, dari segi materi maupun non materi. Dengan demikian, ekspediter berfungsi sebagai perantara yang siap melayani baik penjual maupun pengiriman barang (Amira, Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi atas Kehilangan dan atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 2009, 2016). Namun dalam praktiknya, pelayanan dari penyedia jasa pengiriman barang sering kali tidak berjalan mulus di masyarakat. Salah satu masalah yang sering muncul adalah kehilangan barang, di mana barang yang seharusnya sampai dengan aman justru dinyatakan hilang. Hal ini tentunya bertentangan dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan ekspedisi. Meskipun pihak ekspedisi telah menawarkan berbagai pilihan layanan kepada konsumen, seringkali layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

Mengenai hal tersebut, masalah pengiriman barang oleh pihak ekspedisi telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dadang, khususnya pada Pasal 468 dan Pasal 477. Isi dari pasal-pasal tersebut adalah sebagai berikut:

Pasal 468

“Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya”

Pengangkut atau pengirim wajib mengganti kerugian jika tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barang, atau jika barang tersebut

mengalami kerusakan. Namun, ia dapat dibebaskan dari tanggung jawab tersebut jika mampu membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang secara utuh, sebagian atau kerusakannya disebabkan oleh kejadian di luar kemampuannya untuk dicegah, yang berhubungan dengan sifat, keadaan atau cacat pada barang itu sendiri, atau kesalahan pada pihak pengiriman. Selain itu, pengangkut atau pengirim bertanggung jawab penuh atas tindakan orang yang diperkerjakan serta terhadap barang yang digunakan dalam proses pengiriman.

Pasal 477

“Pengangkut memiliki tanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat keterlambatan dalam penyerahan barang, kecuali jika ia dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kejadian yang tidak dapat dihindari atau dicegah”

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 secara jelas mengatur perlindungan bagi konsumen, yang mencakup berbagai hak yang telah ditetapkan di dalamnya. Undang-undang ini memberikan rincian tentang bagaimana konsumen dilindungi untuk memastikan pemenuhan kebutuhan mereka. Kemudian dalam Pasal 1365 Kuhperdata ini yaitu perbuatan melawan hukum, perbuatan yang melanggar Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW), bahwa dijelaskan pihak yang dirugikan oleh pihak lain berhak menuntut ganti rugi tetapi ini bukan dalam ruang lingkup perjanjian artinya konsumen bisa menuntut atas kerugian dalam bertransaksi atau dasar kehilangan barang, dan konsumen sendiri bisa menuntut menggunakan pasal tersebut sebagai suatu keadilan, bisa berupa sanksi ganti rugi, dan sebagainya tergantung perjanjian atau kesepakatan kedua belah pihak. Artinya, dalam judul yang saya akan teliti menjelaskan beberapa hal tentang perlindungan konsumen dan hak-hak yang dimiliki konsumen yang sudah tertera dalam Undang-Undang dan sanksi yang diberikan bisa berupa ganti rugi yang masuk ke dalam Pasal 1365 Kuhperdata tergantung bagaimana kelalaian itu terjadi.

Dalam kasus yang tertulis dalam Putusan No. 163/PDT/2018/PT.SMG, untuk memperlancar pembuatan visa serta proses pengurusan visa tersebut para penggugat harus mengirimkan paspor serta lampiran lain yang diperlukan melalui jasa pengiriman PT.JNE yang mencakup visa dari beberapa negara. Apabila sudah mendapatkan informasi mengenai hilangnya paspor beserta lampiran-lampirannya, para penggugat merasa tidak aman dan cemas. Mereka pun berusaha untuk segera mencari info mengenai kehilangan paspor kepada pihak-pihak lain yang terkait. Dalam upayanya itu, para penggugat harus menerima pengakuan dari tergugat yang mengakui bahwa barang miliknya telah hilang. Berkenaan dengan hilangnya paspor dan lampiran-lampirannya dari milik penggugat, tergugat tanpa menunjukkan rasa bersalah menyatakan bahwa ia hanya akan mengganti biaya pengiriman dengan sepuluh kali lipat dari biaya ongkos kirim ditambah dengan biaya pembuatan paspor. Ia tidak mengekspresikan rasa empati kepada penggugat atau permohonan maaf atas kesalahan dan kelalaian yang telah dilakukan.¹

Fokus pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terkait dengan pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPperdata) menunjukkan adanya keterkaitan antara untuk melindungi konsumen dan hak-hak yang didapatkan konsumen yang telah diatur dalam undang-undang tersebut. Sanksi yang dapat dikenakan, seperti ganti rugi maupun kompensasi juga telah diatur dalam pasal tersebut, yakni yang mengatur tanggung jawab atas kerugian yang diderita. Adapun bunyi Pasal 1365 KUHPperdata adalah sebagai berikut:

“Setiap tindakan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian bagi orang lain mengahruskan pelaku untuk bertanggung jawab dan mengganti kerugian tersebut akibat kesalahannya”

¹ <https://www.mahkamahagung.go.id/> . Diakses pada tanggal 27-09-2022, pukul 20.25 Wib.

Selain itu, di dalam pasal lain telah dijelaskan yakni Pasal 4 juncto, Pasal 7 UU No. 8 tahun 1999 berkaitan dengan perlindungan konsumen telah diatur sebagaimana telah dijelaskan di bawah ini:

Pasal 4:

Dalam pasal 4 ada beberapa kebijakan mengenai hak-hak yang akan didapatkan oleh setiap konsumen yang sesuai dengan UU No.8 tahun 1999 yakni sebagai berikut:

- a. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan serta keselamatan ketika akan mengonsumsi suatu barang atau jasa
- b. Hak mendapatkan pilihan barang atau jasa dan mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kenyataan dan jujur serta ada jaminan untuk penggunaan barang atau jasa tersebut
- d. Hak untuk bisa mendapatkan kesempatan menyampaikan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan
- e. Hak untuk menerima advokasi dan perlindungan hukum serta upaya untuk menyelesaikan sengketa dalam perlindungan konsumen secara adil
- f. Hak untuk menerima pembinaan serta pendidikan mengenai hak-hak dan perlindungan konsumen
- g. Hak untuk menerima pelayanan yang baik serta diperlakukan secara adil, benar dan jujur
- h. Hak untuk menerima kompensasi apabila telah terjadi suatu kesalahan yang menyebabkan adanya kerugian pada pihak konsumen dan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya
- i. Serta hak-hak lain yang seharusnya dan telah diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7:

Dalam Pasal 7 ini terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi kemudian direalisasikan oleh setiap badan usaha, yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Berkomitmen untuk melakukan aktivitas usaha dengan niat baik
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Melayani konsumen dengan cara yang benar serta jujur dan tanpa ada sikap diskriminasi
- d. Menjamin setiap kualitas barang yang dikirimkan dan yang telah diproduksi
- e. Memasarkan barang dan atau jasa sesuai dengan standar mutu yang berlaku di pasaran
- f. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk mendengarkan atau menguji barang atau jasa tertentu, serta harus memberikan jaminan atau garansi atas produk yang telah dibeli dan diproduksi serta diperdagangkan
- g. Menyediakan kompensasi atau ganti rugi yang sesuai atas penggantian kerugian yang telah ditimbulkan akibat pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa yang sudah diproduksi kemudian dibeli serta diperdagangkan
- h. Menyediakan kompensasi atau ganti rugi yang sesuai apabila barang atau jasa tersebut ketika diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Sesuai dengan penjelasan yang termaktub dalam Pasal 4 jo. Pasal 7, berdasarkan undang-undang tersebut telah dijelaskan para tergugat secara jelas dan terbukti telah melakukan perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian bagi para penggugat. Oleh karena itu, adalah selayaknya para tergugat bertanggung jawab secara bersama-sama dan berkewajiban untuk membayar ganti rugi, baik yang bersifat materiil maupun immaterial, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

Dalam hal ini dimana sebelumnya putusan banding di pengadilan tinggi Semarang, bahwasanya pengadilan tinggi Semarang mengalami kesalahan dan kekeliruan menerapkan hukum dalam putusannya yang menguatkan begitu saja putusan pengadilan negeri Semarang. Karena telah tidak mempertimbangkan fakta-fakta hukum yang sebenarnya yang telah disampaikan oleh pemohon. Maka dari itu penulis sangat antusias dalam mengangkat kasus tersebut yang ditulis di dalam penelitian ini dengan judul “ANALISIS PUTUSAN PENGADILAN TINGGI SEMARANG NO. 163/PDT/2018/PT.SMG TENTANG PERTANGGUNGJAWABAN PT. JNE ATAS BARANG YANG HILANG MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PASAL 1365 KUHPERDATA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka timbul beberapa hal yang membuat perhatian untuk dibahas di antara lain:

1. Bagaimana pertimbangan dari Majelis Hakim dalam memutus putusan No. 163/Pdt/2018/Pt.Smg?
2. Bagaimana analisis Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap putusan No. 163/Pdt/2018/Pt.Smg ?
3. Bagaimana analisis Pasal 1365 Kuhperdata terhadap Putusan No. 163/Pdt/2018/Pt.Smg ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pertimbangan dari Majelis Hakim dalam memutus putusan No. 163/Pdt/2018/Pt.Smg.
2. Untuk mengetahui analisis Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap putusan No.163/Pdt/2018/Pt.Smg.

3. Untuk mengetahui analisis Pasal 1365 Kuhperdata terhadap putusan No.163/Pdt/2018/Pt.Smg.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dalam penelitian ini bisa memberikan masukan, saran dan ilmu yang bisa bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan berbagai ilmu dalam memahami beberapa pertanggungjawaban atas kesalahan dan kelalaian yang ada di kehidupan sehari-hari serta manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam hal perlindungan terhadap pengiriman barang ekspedisi sangat penting bagi masyarakat. Dengan mengetahui lebih dalam mengenai aspek-aspek hukum maka dengan ini masyarakat dapat lebih memahami hak-hak mereka dan mendapat perlindungan yang lebih baik dalam bertransaksi.

2. Secara Praktis

Manfaat secara praktis diharapkan penelitian ini bisa membuat hukum di Indonesia menjadi lebih tegas dalam memberikan sanksi atas kelalaian yang dilakukan perorangan maupun berkelompok, serta memberikan informasi kepada masyarakat setempat yang terdampak oleh kehilangan pengiriman barang khususnya yang terkait dengan ekspedisi JNE. Terakhir semoga penelitian ini bisa memberikan saran untuk lebih meningkatkan proses pengiriman barang pada ekspedisi tersebut.

E. Kerangka Pemikiran

Hukum diciptakan sebagai sebuah saran dan instrumen untuk mengatur hak-hak dan kewajiban subjek hukum agar masing-masing subjek hukum memiliki kemampuan untuk melaksanakan kewajibannya dengan baik dan mendapatkan haknya secara wajar. Adanya pelanggaran hukum diakibatkan ketika suatu subjek hukum gagal menjalankan kewenangannya yang

seharusnya dipenuhi, atau ketika ia melanggar hak-hak yang dimiliki oleh subjek hukum lainnya (Ashadie, 2007).² Maka dengan ini penelitian dari skripsi yang peneliti buat mempunyai beberapa teori yang berhubungan dengan kejadian-kejadian yang timbul dan berkaitan dengan permasalahan ini yaitu sebagai berikut:

1. Teori Kepastian Hukum

Menurut buku yang ditulis oleh (Marzuki, 2007) menjelaskan tentang pengertian teori kepastian hukum yaitu yang pertama kepastian hukum berarti adanya kepastian mengenai aturan hukum yang berlaku untuk berbagai masalah yang konkret.³ Maka dengan itu, semua yang terlibat dalam sengketa dapat memahami sejak awal ketentuan-ketentuan apa yang akan dijadikan acuan dalam penyelesaian masalah tersebut. Kedua, kepastian hukum merupakan bentuk suatu perlindungan yang bertujuan untuk melindungi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa dari kemungkinan adanya penyalahgunaan kekuasaan dalam proses hukum.

Adapun tujuan dari teori kepastian hukum adalah untuk memastikan hak serta kewajiban setiap warga negara dapat terpenuhi, menjaga keteraturan dan ketentraman dalam bermasyarakat dan bernegara, serta menjamin keadilan dan kepatuhan dalam setiap hukum yang diambil oleh badan penyelenggara negara. Selain itu, teori ini juga bertujuan untuk memberikan perlindungan yang jelas dan sah terhadap adanya tindakan yang sewenang-wenangnya.

Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa kepastian hukum bisa membawa jaminan bahwa proses hukum harus diterapkan dengan baik. Kepastian hukum menuntut adanya pengaturan yang jelas dalam perundang-undangan yang disusun oleh pihak-pihak yang bersangkutan

² Zaeni Ashadie, *Hukum kerja hukum ketenagakerjaan bidang hubungan kerja*, PT Grafindo Persada Jakarta 2007, H 85.

³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007, H 59.

dan memiliki wibawa, dengan begitu aturan-aturan tersebut memiliki unsur yuridis yang dapat memastikan bahwa hukum tersebut berjalan dan peraturan tersebut wajib dipatuhi (Zainal, 2012).⁴

Sesuai dengan Pasal 7F dan G Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, diatur beberapa kewajiban bagi pelaku usaha yang berbunyi sebagai berikut:

- a. Adanya kompensasi yang diberikan oleh badan hukum baik berupa ganti rugi atau penggantian dengan barang yang sesuai dengan nilainya yang timbul akibat adanya penyalahgunaan barang yang akan dikirimkan.
- b. Memberikan kompensasi dan penggantian jika barang yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang tentang perlindungan konsumen, terdapat dua persyaratan utama yang perlu dipenuhi untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, yaitu terdapat jaminan hukum serta kepastian hukum. Kemudian hal ini diatur pula dalam Undang-Undang No. 19 tahun 2016 yang merupakan hasil perubahan dari Undang-Undang No. 11 tahun 2008 mengenai informasi. Dalam Pasal 9 disebutkan sebagai berikut:

”Setiap pelaku usaha yang akan menawarkan produk melalui sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan informasi yang tau kebenarannya dan akurat mengenai syarat kontrak, produsen dan produk yang akan ditawarkan”

Dalam konteks ini, informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha untuk menarik perhatian konsumen haruslah akurat dan sesuai dengan barang atau jasa yang ditawarkan. Hal ini penting untuk meghindari

⁴ Asikin Zainal, 2012, Pengantar Tata Hukum Indonesia, Rajawali Press, Jakarta.

munculnya berbagai ekspektasi yang tidak sejalan dengan harapan konsumen.

2. Teori Perlindungan Hukum

Dalam buku (Rahardjo, 2000) dijelaskan bahwasanya setiap perlindungan hukum harus mengupayakan untuk melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) yang terlanggar oleh tindakan orang lain.⁵ Tujuan dari adanya perlindungan ini adalah agar setiap masyarakat bisa mendapatkan hak-hak yang dijamin oleh hukum dengan sebaik-baiknya. Kepentingan hukum ini berfokus pada pengaturan hak dan kewajiban manusia. Maka dengan itu, hukumlah yang mempunyai otoritas tertinggi dalam menentukan aspek-aspek kepentingan manusia yang perlu dilaksanakan.

Fitgerald menjelaskan kembali tentang teori ini tentang hukum Salmond yang menegaskan bahwa hukum ini berfungsi untuk menciptakan persatuan yang nantinya akan dikoordinasikan oleh setiap masyarakat untuk memenuhi berbagai kepentingan yang ada. Dalam membahas setiap kepentingan, ia menyatakan bahwa perlindungan yang sangat penting akan diwujudkan dengan cara membatasi kepentingan-kepentingan lainnya. kepentingan hukum ini tentunya harus berfokus pada pengaturan hak dan kewajiban yang didapatkan oleh setiap individu, sehingga nantinya hukum tersebut memiliki wewenang tertinggi dalam mengatur kepentingan manusia untuk mendapatkan perlindungan.

Perlindungan konsumen adalah sebuah aspek yang relatif baru dalam dunia perlindungan hukum dan dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Meskipun sudah lama ada pembicaraan mengenai pentingnya regulasi yang komprehensif untuk melindungi konsumen, implementasinya masih terus berkembang. Praktik monopoli dan kurangnya perlindungan bagi para konsumen telah membuat posisi mereka menjadi sangat rentan

⁵ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung 2000, H 69.

ketika berhadapan langsung dengan pelaku usaha. Ketidakadaan alternatif pilihan bagi konsumen telah menjadi suatu rahasia umum di Industri Indonesia (Gunawan, 2001).⁶ Perlindungan hukum merupakan suatu upaya kepada subjek hukum melalui beragam perangkat hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, serta meliputi baik norma-norma yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Berdasarkan berbagai teori hukum yang ada, apabila terdapat konsumen yang mengalami kerugian maka konsumen tersebut berhak dan memiliki hak untuk meminta ganti rugi hal ini sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

3. Teori Perbuatan Melawan Hukum

Dalam hukum perbuatan yang menentang hukum memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan tindakan hukum pidana. Tidak hanya mencakup tindakan yang bertentangan dengan hukum pidana saja akan tetapi mencakup perbuatan yang diatur dalam undang-undang pidana lainnya, serta ketentuan hukum yang tidak tertulis. Tujuan dari ketentuan perundang-undangan mengenai perbuatan melawan hukum ini bertujuan untuk melindungi setiap konsumen yang dirugikan dan memberikan ganti rugi yang sesuai.

(Setiawan, 1982) menjelaskan setiap tindak pidana dirumuskan dengan cermat dalam undang-undang sehingga sifatnya menjadi terbatas. Berbeda halnya dengan tindakan yang melawan hukum, di mana undang-undang hanya menetapkan pasal yang sesuai yang menyatakan akibat-akibat hukum yang bisa timbul dari perbuatan tersebut.⁷

Onrechtmatigedaad atau kata lain perbuatan melawan hukum, menetapkan bahwa setiap tindakan yang melanggar hukum dan

⁶ Gunawan, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2001, H 1.

⁷ Rachmat Setiawan, Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum, Alumni, Bandung, 1982, H 15.

menyebabkan kerugian bagi orang lain, mengharuskan pihak yang bertanggung jawab atas kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.

Pihak-pihak yang terlibat dalam perbuatan hukum disebut sebagai subjek hukum, yang meliputi individu manusia sebagai subjek hukum, serta entitas atau badan hukum lainnya. Pada awalnya, banyak yang mempertanyakan apakah tindakan melawan hukum benar-benar merupakan suatu bidang hukum yang terpisah atau sekadar sekumpulan konsep hukum yang tidak terorganisir, layaknya seperti keranjang sampah yang mencakup berbagai pengertian hukum yang tidak terintegrasi dalam salah satu bidang hukum yang sudah ada, khususnya dalam konteks kesalahan di ranah hukum perdata. Pertengahan abad 19 tindakan yang melanggar hukum mulai dipandang sebagai suatu hukum yang terpisah, seperti Belanda istilah yang sering digunakan dalam konteks ini yaitu *Onrechtmattige Daad*, sementara di Anglo Saxon sering disebut dengan istilah *tort*.

Perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 hingga Pasal 1380 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam Pasal 1365, dijelaskan bahwasanya setiap tindakan yang melanggar aturan atau hukum dan mengakibatkan kerugian bagi orang lain mengharuskan pihak yang bersalah untuk bisa mengganti kerugian tersebut. Perbuatan melawan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) memiliki akar yang berasal dari *Code Napoleon*. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPperdata tindakan yang dimaksud sebagai tindakan yang melanggar hukum adalah tindakan yang dilakukan seseorang yang bertentangan dengan hukum, dan akibat dari kesalahan tersebut telah menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Berikut adalah bunyi Pasal 1365 KUHPperdata (Tjitrisudibio, 1992):

”Setiap tindakan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian bagi orang lain, megharuskan pihak yang bersalah atas tindakan tersebut untuk memberikan ganti rugi”⁸

Menurut (Djojodirjo, 1982), istilah melanggar hanya mencerminkan sisi aktif dari tindakan tersebut, sementara sisi pasifnya dibiarkan.⁹ Sementara itu istilah melawan mencakup pengertian tindakan yang baik secara aktif maupun pasif. Ketika seseorang sengaja melakukan tindakan yang merugikan orang lain maka sifat aktif dari istilah melawan menjadi sangat jelas. Sebaliknya jika seseorang secara sengaja memilih untuk tidak bertindak atau hanya diam meskipun ia menyadari bahwa seharusnya ia tidak diam saja melainkan harus melakukan tindakan atau sesuatu untuk meghindari merugikan orang lain, maka sebenarnya ia telah melawan meskipun tidak menggerakkan tubuhnya. Ini adalah contoh dari sifat pasif dalam konteks perlawanan.

Pihak ekspedisi JNE dan pengirim memiliki hak serta kewajiban dan tanggung jawab yang berbeda, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Meskipun demikian, perjanjian pengiriman barang pada umumnya disusun dalam bentuk perjanjian yang ditetapkan oleh masing-masing perusahaan jasa pengiriman. Hal ini akhirnya mengarah pada suatu kesepakatan yang secara tidak langsung harus diterima oleh konsumen, sehingga mengurangi tanggung jawab perusahaan jasa. Dalam konteks ini, prestasi yang dijanjikan antara pelaku usaha dan konsumen mencakup komitmen pelaku usaha (JNE) untuk mengirimkan barang milik konsumen ke alamat yang telah disepakati, sesuai dengan rincian yang terdapat dalam SSP. Di sisi lain, konsumen

⁸ R. Subekti dan R. Tjitrisudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pradnya Paramita, Jakarta, 1992, H 346.

⁹ MA. Moegni Djojodirjo, Perbuatan Melawan Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, H 13.

memiliki kewajiban untuk membayar tarif yang telah ditetapkan oleh JNE. Kemudian kasus yang sama telah ditemukan oleh penulis menunjukkan adanya perbedaan antara tuntutan kerugian yang diminta dengan ganti rugi yang diberikan. Ganti rugi awal yang ditetapkan untuk membayar kerugian secara materiil untuk para penggugat sebesar Rp. 125.550.000,00 (seratus dua puluh lima juta lima ratus lima puluh ribu rupiah), sementara kerugian yang sebenarnya yakni mencapai Rp. 161.113.440,00 (seratus enam puluh satu juta seratus tiga belas ribu empat ratus empat puluh rupiah).

Pasal 10 ayat 2i dari Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 38 tahun 2009 mengenai Pos yaitu kami memberikan jaminan untuk memberikan ganti rugi jika ada keterlambatan, kehilangan, ketidaksesuaian, dan kerusakan yang terbukti disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak pos, dengan maksimal ganti rugi sebesar sepuluh kali biaya ongkos kirim. Hal ini tidak berlaku untuk kiriman yang diasuransikan.

Tergugat dalam gugatan kompensasi yang bertindak sebagai penggugat dalam gugatan dan tergugat dalam gugatan kompensasi diharuskan untuk membayar biaya perkara yang sesuai dengan biaya perkara sesuai dengan nominal kerugian. Adapun pertimbangan hukumnya:

- Menimbang adanya permohonan banding bahwa yang diajukan oleh pembanding yang sebelumnya merupakan tergugat, telah disampaikan dalam batas waktu yang tepat serta sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Undang-undang. Oleh karena itu secara formal permohonan banding tersebut dapat diterima.
- Menimbang bahwa oleh karena putusan tingkat pertama dikuatkan sehingga pembanding semula tergugat tersebut berada di pihak yang kalah, maka dengan itu pihak yang kalah harus membayar biaya perkara dalam tingkat peradilan.

Amar putusan dalam kasus ini yaitu:

- Dengan ini kami menerima permohonan banding dari pembanding yang sebelumnya merupakan tergugat. Kami menegaskan kembali keputusan yang diambil oleh Peradilan Negeri Semarang, sebagaimana tercantum dalam Nomor 299/pdt.G/20/2016PN Smg. Tanggal 17 Mei 2017 yang menjadi objek banding
- Selain itu kami menghukum pembanding yang sebelumnya adalah tergugat untuk membayar biaya ganti rugi atau perkara yang timbul di kedua tingkat peradilan, dengan jumlah uang yang telah ditetapkan.

F. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Skripsi: “Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Penggunaan Jasa Pengiriman Barang atas Kehilangan Barang Pegiriman Jual Beli *Online* via Ekspedisi JNE cabang Tangerang dihubungkan dengan Pasal 26 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” (Irsyad, 2021).¹⁰ Penelitian ini menganalisis cara tentang pelaksanaan perlindungan konsumen ekspedisi JNE cabang Tangerang atas kehilangan barang yang berkaitan dengan Pasal 26 UU No. 8 Tahun 1999 dan melihat adanya beberapa kendala terhadap hak-haknya dalam perlindungan konsumen, apakah hal tersebut berjalan dengan baik atau tidak.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fungsi dan peran dari peraturan perundang-undangan serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 tahun 2017 tentang Perdagangan Antar Pulau. Fokus utama penelitian adalah bagaimana regulasi ini mengatur transaksi pengiriman barang antara penjual dan pembeli. Dengan menganalisis ketentuan hukum tersebut, diharapkan akan terungkap sejauh mana peraturan ini berperan dalam melindungi hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun dari pihak ekspedisi.

¹⁰ <https://digilib.uinsgd.ac.id> Irsyad Muhammad (2021). Diakses Pada Tanggal 22-09-2022 Pukul 15.16 Wib.

Sedangkan perbedaan antara penelitian dari penulis Muhamad Irsyad dengan penelitian saya adalah lebih berfokus terhadap bagaimana sanksi yang diberikan terhadap para pelaku kelalaian yang ada di putusan pengadilan NO. 163/PDT/2018/PT.SMG dan bagaimana hukum itu berperan dalam menangani kasus tersebut. Sebagaimana UU No. 8 tahun 1999 dikaitkan dengan Pasal 1365 KHUPerdata yang saling berkaitan dengan beberapa hal tentang perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen yang sudah tertera dan sanksi yang diberikan bisa berupa ganti rugi yang masuk ke dalam Pasal 1365 KUHPerdata kepada kurir tersebut.

2. Skripsi: “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT. TIKI/JNE Kota Depok)” (Dharmawan, 2020).¹¹ Penelitian ini menganalisis perjanjian barang yang akan dikirimkan, pelaku usaha menetapkan syarat-syarat yang perlu dipenuhi. Menurut Pasal 1320 syarat sahnya suatu perjanjian mencakup adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek yang jelas, dan tujuan yang halal. Setelah perjanjian terjalin, pelaku usaha akan menyediakan form yang harus diisi oleh pembeli, serta menunjuk biaya yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelanggan akan menerima tanda terima yang sah sebagai bukti bahwa perjanjian tersebut telah dilaksanakan.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi sebenar-benarnya, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang yang akan dikirim. Hal ini merupakan hak yang didapatkan konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi tersebut. Di sisi lain, jika pelaku usaha tidak menyediakan informasi atau memberikan informasi yang tidak sesuai, maka ini dapat dianggap sebagai salah satu bentuk penyalahgunaan produk yang dikenal sebagai cacat informasi. Keadaan ini akan sangat merugikan

¹¹ <https://repository.uinjkt.ac.id>. Dio Dharmawan (2020). Diakses Pada tanggal 22-09-2022 Pukul 19.04 Wib.

konsumen. Perbedaannya dengan penelitian yang saya buat adalah menjelaskan beberapa masalah hukum terkait adanya perlindungan konsumen dan sanksi-sanksi yang diajukan dalam kasus kelalaian tersebut sehingga tidak hanya berupa ganti rugi saja namun ada beberapa sanksi yang telah ditetapkan dalam UU No. 8 tahun 1999.

3. Jurnal: "Masalah-Masalah Hukum yang Muncul dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus pada PT. JNE cabang Yogyakarta)" (Sawitri, 2018).¹² Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan adanya beberapa kendala yang terjadi seperti keterlambatan, kehilangan dalam proses pengiriman yang dilakukan oleh PT. JNE sebagai pihak ekspedisi. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat wanprestasi dalam pelaksanaan pengangkutan/pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. JNE serta untuk meneliti bagaimana pelaksanaan tersebut dilakukan, melihat bentuk pertanggungjawaban dari pihak ekspedisi atas kerugian-kerugian yang ditimbulkan. Penelitian skripsi ini di kota Yogyakarta dengan objek penelitian PT. JNE dan pihak penerima serta BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Perbedaan dengan penelitian yang saya buat yaitu bagaimana perlindungan hukum itu sendiri berperan sebagai hukuman terhadap para pelaku yang ada didalamnya, dan Pasal 1365 KUHPerdara dikaitkan dalam kasus tersebut, sebagaimana dengan Undang-Undang yang telah dijelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen dan beberapa aturan yang telah tertera.

¹²<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6665/file%20burning%20nina.pdf%20new.pdf?sequence=1>. Diakses pada tanggal 27-09-2022 Pukul 23.15 Wib

4. Jurnal: "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT. JNE di Semarang" (Suradi, 2015).¹³ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aminah Suradi, terdapat pembahasan mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap barang yang dikirim apabila terjadi masalah sebelum barang sampai, seperti adanya keterlambatan dalam pengiriman barang atau situasi lain yang tidak diinginkan terjadi. Dalam hal ini perusahaan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kejadian tersebut. Apabila telah terjadi kerusakan atau kehilangan barang pihak ekspedisi harus mengganti barang tersebut sesuai dengan nilai yang telah ditentukan, atau dapat dilakukan negosiasi terkait kesepakatan ganti rugi yang akan diberikan.

Pengangkutan dapat dijelaskan sebagai suatu perjanjian timbal balik antara pihak penjual dan pembeli. Dalam perjanjian ini pengangkut berkomitmen untuk mengorganisir pengangkutan barang dari satu lokasi ke lokasi tujuan yang ditentukan dengan aman. Sementara itu pengirim berjanji untuk membayar biaya pengangkutan. Pihak ekspedisi dan perdagangan saling berkaitan erat. Pertumbuhan perdagangan sangat dipengaruhi oleh kehadiran jasa pengiriman. Selain itu jasa pengiriman juga berkontribusi terhadap perkembangan perdagangan, baik ditingkat domestik maupun internasional.

Sedangkan perbedaannya dengan skripsi yang saya teliti yaitu lebih berfokus dalam bagaimana pertanggungjawaban para pihak yang berperan sebagai terdakwa sebagaimana kasus yang diangkat dalam putusan No. 163/Pdt/2018/Pt.Smg dan bagaimana perusahaan berperan juga dalam pertanggungjawaban atas hilangnya barang tersebut.

¹³ <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10780>. Diakses pada tanggal 27-09-2022 Pukul 22.30 Wib.

5. Jurnal: “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” (Garwan, 2021).¹⁴ Masalah yang muncul dalam perusahaan jasa atau ekspedisi sering kali disebabkan oleh keterlambatan pengiriman, yang pada akhirnya merugikan konsumen. Banyak konsumen yang merasa dirinya dirugikan karena pihak penanggung jawab jasa pengiriman tidak memberikan informasi atau konfirmasi mengenai kendala tersebut. Selain itu, kurangnya ketelitian dalam proses pengiriman juga menyebabkan hilangnya paket-paket barang, menambah beban masalah yang dihadapi pelanggan. Oleh karena itu dalam setiap pelaksanaan perjanjian untuk pihak konsumen tidak selalu berjalan dengan baik. UU No. 8 tahun 1999 menyatakan bahwasanya perlindungan konsumen mencakup berbagai upaya yang akan menjamin kepastian hukum.

Perbedaannya dengan penelitian yang saya buat yaitu hampir sama membahas bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dan bagaimana ganti rugi yang diberikan terhadap seseorang yang merasa dirugikan atas kehilangan barang di PT. JNE, namun disini lebih berfokus bagaimana peran Pasal 1365 KUHPdata berperan dan berlaku dalam kasus ini.

G. Langkah-Langkah Penelitian

Menurut (Soekanto, 2018) penelitian adalah suatu kegiatan berbasis ilmiah yang melibatkan analisis dan konstruksi dan dianalisis secara metodologis, sistematis dan konsisten.¹⁵ Dalam konteks ini, penelitian hukum berhubungan dengan disiplin ilmu hukum, yang merupakan sistem ajaran mengenai hukum sebagai norma dan kenyataan.

¹⁴ <https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/JustisiJurnalIlmuHukum/article/view/1423/1092>.

Diakses pada tanggal 27-09-2022 Pukul 23.41 Wib

¹⁵ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI 1986), H 24.

Untuk menyelesaikan skripsi ini peneliti menggunakan beberapa metode yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptik-analitik. Penelitian deskriptif ini bertujuan menjelaskan dengan jelas dan tepat bagaimana karakteristik setiap individu, kondisi, gejala atau kelompok tertentu. Selain itu juga bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara satu gejala dengan gejala lainnya dalam kehidupan masyarakat, kemudian dilanjutkan dengan proses analisis dengan data yang telah selesai dikumpulkan (Amiruddin, 2004).¹⁶ Kemudian penelitian deskriptik-analitik ini bertujuan untuk mendeskripsikan semua data yang telah dikumpulkan secara mendetail sambil menganalisis permasalahan yang ada. Upaya ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan dan penelitian skripsi ini.

2. Metode Pendekatan

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini dilakukan dengan mengandalkan dasar-dasar hukum, yang meliputi penelaahan teori dan asas hukum, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik skripsi yang diteliti. Permasalahan yang dihadapi melibatkan perbandingan data sekunder, seperti Undang-Undang dan peraturan daerah yang berlaku, dan buku-buku, jurnal yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.

3. Sumber Data

Dalam penelitian hukum, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup berbagai bagian, diantaranya sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

¹⁶ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2004), H 25.

Dalam penelitian ini bahan-bahan hukum primer yang digunakan dilihat berdasarkan hukum yang mengikat terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (diambil dari dokumen putusan pengadilan tinggi no. 163/pdt/2018/pt.smg yang diakses dari website resmi <https://www.mahkamahagung.go.id/>).

b. Bahan Hukum Sekunder

Dalam penelitian ini bahan-bahan hukum sekunder yang digunakan berupa buku, dokumen, atau jurnal yang bersinggungan langsung dengan judul penelitian. Selain itu bahan hukum sekunder ini diambil dari beberapa peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder ini digunakan untuk melengkapi data-data bahan hukum primer yang sudah peneliti jelaskan.

c. Bahan Hukum Tersier

Dalam penelitian ini bahan hukum tersier yang digunakan yakni bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder, antara lain mencakup kamus huku, indeks kumulatif, serta penjelasan lainnya (Mamudji, 2005).¹⁷

4. Jenis Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dan mencakup masalah yang diteliti, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data seperti di bawah ini:

- a. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan terhadap jumlah kasus atau objek yang sedang diteliti, dengan menggunakan serangkaian

¹⁷ Sri Mamudji, AI, *Metode Penelitian Hukum*, Cetaka Pertama, Fakultas Hukum UI, Jakarta, 2005, H 31.

pertanyaan yang terstruktur. Proses ini melibatkan tanya jawab secara sistematis yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

- b. Data sekunder dikumpulkan dengan cara menelusuri dan menganalisis peraturan perundang-undangan, artikel, sumber di internet, buku, serta jurnal yang relevan dengan penegakan hukum tentang perlindungan konsumen yang berdasar pada UU No. 8 tahun 1999.
- c. Data tersier dicari dari beberapa buku yakni Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan kamus hukum.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dicari atas beberapa pertanyaan yang telah diajukan, maka dari itu teknik pengumpulan data yang tepat sangat diperlukan. Teknik pengumpulan data ini merupakan salah satu usaha peneliti untuk bisa mendapatkan hasil yang dicari dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang diambil yaitu sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara menelaah buku, jurnal, literatur serta penelitian terdahulu. Teknik ini dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan analisis yang akan dibuat oleh peneliti.

Tujuan dari studi kepustakaan itu sendiri adalah untuk bisa mendapatkan dengan tepat landasan teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan, serta memperdalam pemahaman peneliti tentang masalah yang akan diteliti. Selain itu, peneliti juga perlu memanfaatkan seluruh informasi dan pemikiran yang berkaitan dengan topik permasalahan yang akan diteliti.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data secara langsung dari lokasi penelitian. Ini mencakup berbagai sumber seperti buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, dokumentasi kegiatan,

foto-foto, rekaman video, film dokumenter serta data lain yang terkait dengan penelitian.

Menurut (Ridwan, 2006) studi dokumentasi itu sendiri adalah cara mengumpulkan dokumen dan data yang diperlukan untuk penelitian dilakukan dengan cermat, kemudian dianalisis secara mendalam. Proses ini bertujuan untuk mendukung dan meningkatkan kepercayaan serta pembuktian terhadap sebuah peristiwa.¹⁸

6. Analisis Data

Setelah semua data primer dan sekunder berhasil dikumpulkan secara lengkap, penulis kemudian mengolah dan mengklasifikasikan data tersebut sesuai dengan urutan permasalahan yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Kemudian langkah selanjutnya data yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil dari analisis ini akan memuat penilaian penulis mengenai perlindungan hukum yang tersedia bagi pengguna jasa pengiriman barang dalam menghadapi masalah kehilangan barang.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang didapatkan dari dokumen Putusan Pengadilan No. 163/pdt/2018/Pt.Smg yang berkaitan dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Pasal 1365 Kuhperdata.

¹⁸ Ridwan, Metode & Teknik Penyusunan Tesis. Bandung: Alfabeta, 2006, H 105.

BAB II

TINJAUAN KHUSUS TENTANG PERTANGGUNGJAWABAN

ATAS BARANG YANG HILANG

A. Tinjauan Tentang Pertanggungjawaban Barang Yang Hilang

1. Pengertian Pertanggungjawaban

Dikutip dalam KBBI pengertian pertanggungjawaban atau tanggung jawab diartikan sebagai suatu kewajiban seseorang untuk menanggung segala sesuatu. Hal ini mencakup kondisi di mana seseorang bisa disalahkan, dituntut, dan dimintai keterangan atau bahkan bisa diperkarakan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Tanggung jawab itu sendiri merupakan kesadaran yang dimiliki setiap individu sebagai wujud dari kewajibannya. Prinsip tersebut sangat penting dalam konteks hukum, khususnya dengan penelitian yang akan dibahas yaitu perlindungan konsumen. Apabila terdapat suatu pelanggaran terhadap hak konsumen, perlu dilakukan analisis yang sesuai untuk menentukan oleh siapa yang akan bertanggung jawab dan sejauh mana hal ini akan dibawa oleh pihak-pihak tertentu.

Dalam bukunya Titik Triwulan mendefinisikan bahwa tanggung jawab harus memiliki dasar-dasar pokok. Landasan atau dasar-dasar pokok tersebut merupakan alasan yang mengakibatkan munculnya hak-hak hukum seseorang untuk menuntut setiap individu sekaligus menciptakan sadarnya

kewajiban hukum bagi orang lain untuk memberikan pertanggungjawaban (Triwulan, 2010).

Selanjutnya, dalam konteks kamus hukum (Ridwan, 2006) pengertian tanggung jawab dapat diartikan sebagai *liability* dan *responsibility*. Kedua istilah ini merujuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu sebagaimana kewajiban untuk memberi pertanggungjawaban akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum. Sementara *responsibility* lebih berkaitan dengan pertanggungjawaban dalam ranah politik.

Tanggung jawab dalam hal ini berkaitan atau merujuk pada kewajiban setiap penyedia layanan jasa untuk memberikan kompensasi atau memperbaiki keadaan yang tidak seharusnya akibat dari kelalaian tindakan penyedia layanan jasa tersebut. Kemudian tanggung jawab hukum akan muncul apabila ada salah satu pihak melakukan kesalahan yang memicu pengajuan gugatan ke meja pengadilan. Namun apabila permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui musyawarah dan mufakat, maka penyelesaian dapat dilakukan dengan memberikan ganti rugi yang sesuai dan telah disepakati oleh semua pihak yang terlibat.

Sedangkan dalam hukum perdata tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban seseorang terhadap tindakan yang telah melanggar hukum. Hal-hal yang berkaitan dengan pelanggaran hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan tindakan pidana. Dalam konteks hukum, pelanggaran tidak hanya terbatas pada hukum tentang pidana, tetapi juga mencakup situasi di mana tindakan tersebut berada di luar jangkauan hukum atau bertentangan dengan ketentuan hukum lain, termasuk norma-norma yang tidak tertulis.

Undang-undang menjelaskan bahwa hal-hal atau perbuatan yang melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberi keringanan terhadap pihak yang telah dirugikan. Tanggung jawab itu sendiri merupakan sifat yang melekat pada diri manusia sejak lahir, yang berarti

bahwa hal ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan. Oleh karena itu, setiap individu harus memikul rasa tanggung jawab tersebut. Jika ada salah satu pihak merasa keberatan untuk menanggung maka akan ada pihak lain yang harus tanggung jawab menggantikannya, baik dari pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum maupun dari kepentingan pihak lainnya.

Berdasarkan judul penelitian tentang pertanggungjawaban atas barang yang hilang, penyedia layanan jasa memiliki tanggung jawab yang tidak hanya sebatas mengirimkan paket atau barang ke alamat yang dituju, tetapi lebih dari itu. Tanggung jawab tersebut mencakup menjaga dengan baik isi paket dan kualitas pesanan dalam kondisi yang aman dan tidak ada kerusakan kepada pengguna yang telah membeli barang melalui *platform e-commerce*. Jika perusahaan tidak menerapkan hal-hal ini maka akan beresiko kehilangan kepercayaan dari pelanggan. Oleh karena itu, untuk menghindari situasi seperti ini, pentingnya bagi perusahaan untuk bisa menerapkan prinsip-prinsip tanggung jawab serta dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggannya. Hal ini juga termasuk menjaga setiap kepercayaan yang telah dibangun dengan pelanggan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab terutama ketika terjadi pelanggaran yang dapat merugikan hak dan kepentingan konsumen atau bahkan membahayakan kesehatan mereka.

Bahkan seseorang dalam kaca mata hukum bertanggung jawab atas perbuatan tertentu atau akan dikenakan sanksi apabila tindakannya tidak sesuai atau melanggar hukum. Menurut teori umum hukum, setiap individu termasuk pemerintah wajib mempertanggungjawabkan setiap perbuatannya, baik yang disebabkan oleh kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

2. Teori Pertanggungjawaban

Teori tanggung jawab merupakan suatu pendekatan yang menganalisis pertanggungjawaban yang dimiliki oleh subjek hukum ketika melakukan pelanggaran, baik berupa melawan hukum maupun tindak pidana. Teori ini merujuk pada situasi di mana tindakan seseorang dapat mengakibatkan beberapa kerugian atau biaya tertentu, baik karena kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan.

Hans Kelsen menjelaskan bahwasanya teori tanggung jawab dalam hukum itu melihat setiap individu dapat dikenakan tanggung jawab hukum atas tindakan tersebut. Hal ini berarti bahwa seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban dan menghadapi sanksi jika terjadi suatu kesalahan yang dilakukan. Hans Kelsen menegaskan kembali bahwa kegagalan memenuhi kewajiban kehati-hatian yang ditetapkan oleh hukum sama dengan disebut sebagai kelalaian. Disisi lain, kesalahan umumnya dianggap sebagai bentuk kesalahan lain (*culpa*), meskipun tidak seberat kesalahan yang dilakukan dengan pengetahuan sebelumnya dan niat, baik dengan ataupun tanpa niat yang jahat yang berakibat merugikan (HS, 2009).

Teori pertanggungjawaban mengharuskan adanya suatu asas yang dapat mengatur sanksi-sanksi yang akan diterapkan apabila terjadi suatu pelanggaran. Asas tersebut biasa disebut dalam kutipan yaitu *nullum delictum poena sine praevia lege*, atau yang lebih dikenal sebagai asas legalitas yang berarti tidak dapat dihukum tanpa adanya kesalahan. Asas ini semakin menguatkan bahwa suatu tindakan yang tidak mengandung unsur kesalahan atau unsur pidana tidak dapat dijadikan dasar untuk meminta pertanggungjawaban dari individu tersebut. Dengan kata lain, seseorang hanya dapat dimintai keterangan atas pertanggungjawabannya jika perbuatannya memenuhi syarat kesalahan yang ditetapkan oleh hukum.

Berikut merupakan penjelasan dari (Muhammad, 2010) bahwasanya teori pertanggungjawaban dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab orang yang melanggar hukum serta dilakukan dengan sengaja mengharuskan tergugat untuk melakukan tindakan tertentu yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penggugat, atau setidaknya menyadari bahwasanya tindakan tersebut dapat menimbulkan beberapa kerugian.
- b. Tanggung jawab yang muncul akibat individu yang melanggar hukum yakni faktor penyebab kelalaian berdasarkan pada konsep rasa bersalah. Konsep ini sangat erat kaitannya dengan hukum moralitas, yang saling terkait satu sama lain.
- c. Tanggung jawab yang mutlak atau tidak terbatas atas pelanggaran hukum tidak dapat dihindari, baik disebabkan oleh tindakan yang disengaja maupun tidak disengaja. Dengan kata lain, meskipun seseorang tidak secara langsung bersalah tindakan yang dilakukan tetap dianggap sebagai orang yang melanggar hukum.

3. Prinsip Tanggung Jawab

Melanggar hukum dapat dipahami sebagai serangkaian prinsip-prinsip hukum yang mempunyai tujuan untuk mengatur dan mengontrol sifat-sifat atau perilaku yang berpotensi membahayakan serta menegakkan pertanggungjawaban atas kerugian yang muncul akibat adanya interaksi sosial serta akan memberikan biaya ganti rugi kepada pihak yang telah dirugikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tindakan yang dianggap melawan hukum diatur sebagaimana dalam Pasal 1365 hingga 1380 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Prinsip tanggung jawab dalam hukum menurut (Shidarta, 2006) dapat dibedakan dalam beberapa kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Prinsip berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab ini menekankan yang berlandaskan pada setiap kesalahan merupakan prinsip yang cukup umum digunakan dalam bidang hukum pidana dan perdata. Prinsip ini secara tegas diatur dalam KUHP, terutama pada pasal-pasal yang sudah dijelaskan diatas. Menurut prinsip ini setiap individu dapat dimintai keterangan dengan jelas serta pertanggungjawabannya secara hukum hanya jika ia melakukan kesalahan atau kelalaian.

- b. Prinsip dugaan untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip praduga ini menyatakan bahwa terdakwa dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Maka dengan itu bukti yang jelas terletak pada pihak tergugat. Dalam konteks ini, pengalihan beban pembuktian mengacu pada gagasan utama dari teori tersebut, yang berarti bahwasanya setiap orang yang bersalah hingga ia dapat menunjukkan bukti yang membuktikan sebaliknya. Berdasarkan prinsip ini, tanggung jawab untuk membuktikan ketidakbersalahan berada pada pihak tergugat.

- c. Prinsip dugaan untuk tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip dugaan ini merupakan kebalikan dari prinsip yang kedua. Di mana prinsip tanggung jawab ini disebut tidak terbatas hanya mengacu pada konteks transaksi konsumen yang ruang lingkungannya sempit, dan pembatasan ini umumnya dapat dijustifikasi secara rasional. Salah satu contoh penerapannya dapat ditemukan dalam bidang transportasi, seperti apabila seseorang kehilangan tas barang bawaannya atau *carry on bag* yang biasanya hal ini menjadi tanggung jawab bagi setiap orang yang membawanya sepenuhnya tanggung jawab tersebut sepenuhnya berada pada pihak penumpang. Dalam situasi ini orang

yang mempunyai transportasi tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara khusus.

d. Prinsip mutlak (*strict liability*)

Prinsip mutlak ini dalam tanggung jawab sering kali disamakan dengan prinsip tanggung jawab itu sendiri. Tanggung jawab mutlak memiliki karakteristik yang berbeda menurut beberapa ahli. Tanggung jawab yang begitu ketat di satu sisi adalah prinsip yang menetapkan bahwa kesalahan tidak akan menjadi faktor penentu. Meski demikian, terdapat beberapa pengecualian untuk individu bisa bebas dari tanggung jawab tersebut seperti dalam kasus keadaan *force majeure*.

e. Prinsip pembatasan (*limitation of liability*)

Pengusaha menghrgai dengan prinsip mutlak ini dan memasukannya sebagai klausul ganti rugi dalam perjanjian standar. Kontrak pencetakan film misalnya, mengatur bahwa apabila file dari film tersebut yang akan dicetak hilang atau rusak, konsumen hanya akan diberikan kompensasi secara penuh. Tanggung jawab dalam hukum perdata merujuk pada kewajiban hukum yang muncul dari adanya hubungan perdata antara pihak-pihak yang terlibat.

B. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Inosentius Samsul dalam buku (Zulham, 2012) mendefinisikan konsumen sebagai pemakai atau kata lain pengguna akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun yang diterima melalui cara dalam transaksi jual beli. Selanjutnya Hondius tokoh hukum Belanda secara umum sepakat dalam mendefinisikan konsumen sebagai individu yang menggunakan barang dan jasa. Sedangkan dalam islam dijelaskan bahwa konsumen memiliki pengertian setiap individu yang melakukan kegiatan atau

menjalalani aktivitas konsumsi sambil selalu memperhatikan batasan halal dan haram. Dalam hal ini, perilaku konsumen seharusnya didasarkan pada kebutuhan yang nyata, bukan sekadar mengikuti keinginan semata.

(Nasution, 2002) memberikan beberapa definisi terkait dengan konsumen sebagai berikut yaitu:

- a. Setiap individu yang akan membeli berupa barang dan jasa yang mempunyai tujuan tertentu untuk digunakan
- b. Perantara seseorang dalam transaksi jual beli berupa barang atau jasa yang akan digunakan dalam produksi untuk diperdagangkan
- c. Setiap individu yang memanfaatkan suatu produk berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pokok dalam keluarganya dan bukan untuk tujuan komersial.

Dalam pasal 1 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwasanya setiap perlindungan tersebut akan mencakup semua hal yang diupayakan untuk memberikan kepastian hukum guna melindungi setiap hak-hak konsumen. Dengan adanya hal ini, digarapkan pelaku usaha atau produsen tidak lagi berperilaku sembarangan yang nantinya akan mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen serta perangkat hukum lainnya.

Menurut (Mochtar, 2010) pengertian hukum perlindungan konsumen memiliki beberapa definisi salah satunya merupakan suatu regulasi yang dirancang untuk mengatasi berbagai macam masalah yang muncul antara pihak-pihak yang terkait dengan produksi barang dan jasa. Adapun tujuan pokok dari hukum perlindungan konsumen yaitu untuk memastikan kepatuhan dari sudut pandang hukum dalam ranah publik. UU ini dirancang untuk mencakup hak dan kewajiban tanggung jawab selaku produsen serta menetapkan cara-cara untuk melindungi hak dan menjalankan tanggung jawab tersebut.

Menurut Pasal 1 ayat 3, badan usaha didefinisikan sebagai individu atau badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan berlokasi di wilayah hukum NKRI. Badan usaha ini dapat beroperasi secara mandiri maupun berkelompok lewat perjanjian untuk bisa menjalankan aktivitas usaha di beberapa sektor perekonomian.

A. Zen Umar Purba dalam bukunya (Susanto, 2008) menjelaskan konsep-konsep umum atau hal-hal yang mendasar tentang perlindungan konsumen yaitu:

- a. Adanya kesamaan antara konsumen dan produsen
- b. Setiap konsumen memiliki hak serta kewajiban
- c. Produsen juga memiliki hak serta kewajiban
- d. Mempunyai pengaturan atau prinsip tentang perlindungan konsumen
- e. Mempunyai lingkungan bisnis yang sehat
- f. Luasnya ruang lingkup dalam melakukan promosi
- g. Pemerintah ikut berperan penting dalam kegiatan
- h. Masyarakat mempunyai peran sendiri
- i. Mempunyai ide-ide yang inovatif dalam berbagai bidang
- j. Konsep hukum dalam perlindungan konsumen harus memiliki pembinaan sikap

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas tersebut telah dijelaskan dalam UU Pasal 2 yaitu sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat. Asas ini mengandung arti bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dapat memberikan manfaat bagi setiap pelaku usaha
- b. Asas keadilan. Asas ini menjelaskan bahwa setiap individu akan mendapatkan hak-hak konsumen dan menjamin keikutseertaannya secara optimal secara adil

- c. Asas keseimbangan. Asas ini akan memberikan keseimbangan antara pelaku usaha, pemerintah dengan konsumen berdasarkan nilai materiil dan spritual
- d. Asas keselamatan. Asas ini akan memberikan perlindungan kepada setiap pelaku usaha dan konsumen serta memberikan jaminan keselamatan dalam pengiriman barang yang akan digunakan atau dikonsumsi
- e. Asas kepastian hukum. Asas ini menjamin setiap pelaku usaha dan konsumen untuk patuh terhadap hukum yang berlaku untuk mencapai keadilan dan pemerintah akan menjamin kepastian hukum tersebut.

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen menurut pasal 3 yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kesadaran pentingnya dapat melindungi diri setiap konsumen, agar terciptanya suatu kemampuan dan kemandirian
- b. Meningkatkan kepuasan konsumen dengan mencegah penyalahgunaan layanan-layanan yang telah diberikan
- c. Memberdayakan dan merealisasikan hak-hak konsumen untuk dapat memilih, mendefinisikan dan menegaskan hak-haknya
- d. Dibentuknya sistem perlindungan konsumen yang mengedepankan aspek kepastian hukum serta aksesibilitas terhadap informasi
- e. Meningkatkan kesadaran badan usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen adalah langkah krusial untuk menciptakan usaha yang jujur dan bertanggung jawab
- f. Meningkatkan kualitas barang serta memastikan kelangsungan produksi yang sedang berlangsung demi keamanan dan kenyamanan konsumen.

Setiap tujuan dari pelaku usaha tentunya ingin mewujudkan kenyamanan untuk pihak konsumen, dan menciptakan perlindungan konsumen, seperti hak-haknya bisa terpenuhi. Maka dari itu, beberapa tujuan yang telah disiapkan sebelumnya harus direncanakan terlebih dahulu

dan nantinya akan dikembangkan dan segera direalisasikan. Hal yang harus disiapkan adalah tentang kegiatan menciptakan dan melaksanakan sistem perlindungan hak konsumen dengan tujuan penyadaran hingga pemberdayaan. Namun pencapaian tujuan tersebut tidak harus mengikuti urutan tahapan yang telah ditetapkan, melainkan harus mempertimbangkan urgensi masing-masing. Sebagai contoh, dalam upaya meningkatkan kualitas barang, pencapaian tujuan tersebut tidak selayaknya menunggu hingga tujuan pertama. Sebaiknya semua tujuan perlindungan konsumen dapat dicapai secara bersamaan untuk hasil yang lebih optimal (Sasongko, 2007).

3. Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Sumber hukum perlindungan konsumen mengacu pada lokasi di mana Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditemukan. Oleh karena itu, untuk memahami Undang-Undang tersebut, seseorang perlu mencari dan menemukan informasi serta instrumen yang berkaitan. Pada dasarnya, sumber hukum meliputi berbagai aspek seperti PPU, perjanjian, traktat, yurisprudensi, adat istiadat. Tingkat kepentingan serta penggunaan sumber-sumber ini sangat tergantung pada karakteristik spesifik masing-masing masalah hukum atau sistem hukum yang diterapkan dalam suatu negara. Berikut ini adalah beberapa sumber hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen: (Shidarta, 2006)

- a. Peraturan Perundang-Undangan. PPU ini disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹⁹
- b. Perjanjian. Sebuah kontrak memiliki kekuatan hukum yang setara dengan PPU atau bisa dikatakan sama. Ini berarti, kontrak yang telah

¹⁹ Pemerintah Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

direncanakan dan disusun oleh pihak-pihak tertentu dapat dijadikan sebagai dasar hukum atau acuan yang mengikat kerja sama diantara mereka. Hal ini telah dijamin oleh Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) yang menyatakan bahwa suatu perjanjian dianggap sah dan berlaku sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

- c. Traktat. Traktat merupakan suatu perjanjian yang dibuat oleh dua negara atau lebih. Perjanjian yang telah ditentukan ini sangat penting mempertimbangkan pemahaman kedaulatan negara. Di mana setiap negara yang berdaulat berhak menentukan mau dibawa kemana nasib mereka di negaranya masing-masing. Hal ini juga mencakup penetapan hukum yang berlaku di negara tersebut. Sebagai akibatnya, hukum asing dari negara lain tidak dapat diterapkan di negara ini.
- d. Yurisprudensi. Yurisprudensi biasa disebut segala urusan putusan pengadilan yang dapat dianggap sebagai dasar hukum, karena dengan adanya praktik pengadilan yang tetap, maka hakim akan selalu berpedoman pada praktik tersebut dalam mengambil keputusan mengenai permasalahan serupa. Namun, di Indonesia undang-undang tersebut bisa berjalan atau tidak karena tidak sesuai dengan prinsip predensial.

C. Kerugian Barang yang Hilang menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam di atas, bahwasanya dapat dilihat ada perlindungan konsumen apabila ada kerugian atau barang yang hilang dapat dilihat dalam penerapan Pasal 4 yang mengatur mengenai hak-hak konsumen. Hal ini tercermin dalam Pasal 4 yang isinya sebagai berikut:

Banyak upaya hukum yang bisa dilakukan ketika mengalami kerugian, langkah awal yang harus dilakukan konsumen ketika mengalami kerugian adalah dengan melaporkan pidana kasus tersebut kepada dinas yang terkait dan melakukan gugatan atas perbuatan melawan hukum ke Badan penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) atau LSM. Badan usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang dapat dikenakan sanksi yang berupa hukuman atau lainnya.

Pasal 4a menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keselamatan serta keamanan untuk mengosumsi barang tersebut. Pengiriman barang yang rusak atau bahkan hilang hal itu tentunya akan merusak atau mengganggu kenyamanan konsumen dan menimbulkan kerugian bagi konsumen penggunaan ekspedisi tersebut.

Pasal 4c menyebutkan bahwa setiap konsumen masing-masing mempunyai hak menerima informasi yang benar dan adil mengenai barang yang cacat dan hilang. Terkadang setiap konsumen tidak menerima informasi yang jelas dan perusahaan tidak menerima pemberitahuan sama sekali. Begitu pula konsumen yang merasa resah ketika akan memberitahukan barang yang dikirim cacat, rusak atau hilang dikarenakan pihak dari ekspedisi terlalu lambat untuk merespons untuk masalah tersebut.

Dalam hal ini konsumen mempunyai hak untuk memilih melaporkan atau tidak terhadap barang yang hilang sesuai dengan syarat dan jaminan yang telah ditentukan. Pihak dari ekspedisi cepat atau lambat harus segera memenuhi hak dan kewajiban dari konsumen dengan bertanggung jawab secara penuh. Kemudian konsumen memandang bahwa pihak dari mereka harus membayar atas barang yang hilang tersebut secara penuh sesuai dengan perjanjian.

Selain itu ada beberapa kewajiban dari pihak ekspedisi tercantum dalam Pasal 7b menyebutkan bahwa setiap perusahaan wajib memberikan informasi yang benar adanya, jelas dan jujur mengenai keadaan barang serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, pemeliharaan dan perbaikan. Pasal 7f pada hakikatnya sistem ganti rugi ini sudah ada, yaitu konsumen berhak menerima atau menerima ganti rugi apabila produk yang diserahkan ternyata tidak sesuai dengan pembelian.

Pasal 2 UU No. 8 1999 mencanangkan bahwa “*perlindungan konsumen didasarkan pada keutamaan keadilan, keseimbangan, keselamatan, dan keamanan konsumen serta kepastian hukum*”. Prinsip-prinsip ini dibuat dengan tujuan melindungi setiap konsumen dengan menjamin akan mendapatkan hak-haknya secara penuh berdasarkan hukum. Pasal 3 juga menjelaskan tentang perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:²⁰

- a. Mampu meningkatkan sadarnya kemampuan untuk menjaga dan melindungi diri mereka sendiri
- b. Meningkatkan kehormatan dan harga diri konsumen dengan mencegah setiap perbuatan negatif terhadap penggunaan barang tersebut
- c. Memberdayakan konsumen untuk bisa memilih serta mendefinisikan dan membuat permintaan.

Berdasarkan prinsip dan tujuan di atas yang diatur dalam Undang-Undang, pelanggaran hukum yang mungkin dilakukan oleh perusahaan pihak ekspedisi harus menjadi perhatian serius. Oleh karena itu, hak-hak yang didapatkan konsumen harus dilindungi dengan baik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 menyatakan bahwa pelanggaran hak konsumen meliputi hal-hal sebagai berikut:²¹

- a. Pelanggaran hak konsumen yang berkaitan tentang kenyamanan konsumen dalam penggunaan barang tersebut
- b. Pelanggaran terhadap hak dari konsumen untuk memilih dan menjamin setiap barang yang sudah dibeli agar selamat sampai tujuan.
- c. Pelanggaran terhadap hak konsumen untuk selalu menampung aspirasi atau pendapat serta kritikan mengenai pengiriman barang tersebut

²⁰ Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, 1st ed. (Depok: Prenada Media Group, 2018), h. 2-4.

²¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 27-30 dalam Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 4-9.

- d. Pelanggaran terhadap kewajiban setiap perusahaan dalam menjamin setiap kenyamanan serta keselamatan yang dihasilkan serta dijual sesuai dengan standar kualitas yang berlaku saat ini sangatlah serius. Jika pihak perusahaan ekspedisi melakukan pelanggaran, maka tentu saja ini akan menghambat tujuan perlindungan konsumen.

D. Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban PT. JNE dalam Menutupi Kerugian Konsumen

Pelayanan dalam pengiriman barang adalah salah satu bentuk layanan yang telah disediakan oleh pemerintah. Layanan ini nantinya akan memberikan kemudahan dalam mengakses proses pengiriman barang dari satu kota ke kota lainnya secara cepat dan aman serta dapat diandalkan. Dalam pengiriman barang banyak jenisnya diantaranya seperti barang-barang logistik, barang elektronik, dan lain-lain.²² Untuk mengirimkan barang tersebut biasanya menggunakan kendaraan, baik jalur darat, laut maupun udara. Hal ini ditentukan oleh seberapa jauh jarak yang akan ditempuh untuk mengirimkan barang tersebut. Semakin berkembangnya zaman serta teknologi semakin canggih maka dengan ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat di era modern ini, dengan perkembangan teknologi masyarakat akan cepat dan dengan mudah mengakses berbagai macam informasi yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Termasuk melakukan pengecekan atau mengakses informasi mengenai barang atau status paket yang masih dalam proses pengiriman.

Salah satu perusahaan yang bertugas terhadap pengiriman barang di Indonesia adalah JNE. JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang sudah menyebar ke seluruh Indonesia. JNE merupakan salah satu ekspedisi terbesar yang mempunyai jaringan serta jangkauan yang area distributornya mencakup lebih 83.000 kota. Pengguna layanan JNE hanya perlu membayar sejumlah uang tertentu sebagai komisi atau ongkos kirim barang pada alamat yang dituju.

²² Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), h. 33

Selain itu terlepas dari mudahnya akses yang dapat diberikan oleh JNE ini tidak sedikit bahwa ada beberapa kendala yang biasanya terjadi ketika dalam proses pengirimannya yang dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen.

Pengembangan berbagai produk dan layanan di JNE meliputi penyedia jasa kurir, logistik, pengiriman uang, dan jasa pengiriman barang. Sebagai anak perusahaan TIKI, dari segi etika bisnis JNE dihadapkan pada tantangan tidak mampu bersaing dengan TIKI dalam hal harga dan pelayanan. Namun ternyata industri pelayanan semakin luas sehingga JNE tidak perlu bersaing memperebutkan pasar tersebut. Lambat laun JNE menemukan layanan baru yang tidak terpikirkan sebelumnya.

Ada beberapa bentuk tanggung jawab di PT. JNE yakni meliputi dua aspek pokok. Pertama ada tanggung jawab yang berupa kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya (*responsibility*). Kedua, terdapat tanggung jawab berupa ganti rugi (*liability*), yang merupakan suatu kewajiban memberikan kompensasi pada pihak yang telah dirugikan. Berkaitan dengan hal tersebut dalam UUPK pasal 4 disebutkan sejumlah yang akan mendapatkan hak dan kewajiban dan perlindungan hukum, yakni:

Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keselamatan pada saat akan mengonsumsi barang tersebut merupakan hal yang sangat penting. Hal ini menjamin bahwa konsumen dapat menggunakan, memanfaatkan, dan menikmati barang tersebut dengan jaminan keselamatan fisik dan mental. Pentingnya hak atas keselamatan ini tak terbantahkan, karena yang perlu berwaspada adalah konsumen, khususnya pembeli bukan pihak pengusaha. UUPK memandang perlu untuk menguraikan tanggung jawab para pelaku upaya keselamatan dan keamanan. Ke depan peran berbagai pihak terutama

pemerintah akan semakin dibutuhkan dalam menyusun aturan dan memantau pelaksanaannya.²³

Perusahaan JNE sendiri mempunyai syarat-syarat dalam menentukan pengiriman barang yaitu sebagai berikut:

1. Cantumkan dengan jelas dan lengkap identitas dan alamat pengirim, serta tujuan pengiriman
2. Isi paket tidak termasuk barang atau produk yang tidak diperbolehkan oleh pihak ekspedisi, seperti:
 - a. Produk yang isi atau kemasannya bisa menyebabkan kerusakan dan membahayakan pihak yang mengirim
 - b. Produk yang isinya tidak mendapat izin edarannya
 - c. Produk yang mudah meledak dan terbakar
 - d. Narkoba dan obat-obatan terlarang lainnya
 - e. Produk yang melanggar kesusilaan
 - f. Produk yang bisa membahayakan keselamatan dan orang sekitar
 - g. Makanan hewani, buah-buahan, bahan makanan sederhana yang mudah rusak dan basi
3. Bungkusannya dibungkus dengan baik dan kuat, dan tidak menyebabkan isi paketnya tidak rusak serta tidak merusak paket-paket lainnya
4. Berat produk yang dikirimkan tidak mencapai batas maksimum yang telah ditentukan

JNE bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi karena telah menimbulkan kerugian pada pihak konsumen berupa adanya kerusakan, keterlambatan, kesalahan ataupun kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian dari ekspedisi JNE. Penjelasan mengenai tanggung jawab perusahaan ini tercantum dalam Pasal 19 yaitu sebagai berikut:

²³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi) (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 39.

1. Setiap perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi terkait adanya kerusakan
2. Adanya kompensasi sesuai dengan ayat (1) ganti rugi dengan barang yang sesuai dan setara seperti dapat mengganti dengan pengembalian uang atau penggantian barang
3. Waktu kompensasi diberi tenggat waktu tujuh hari setelah adanya transaksi
4. Tidak menutup kemungkinan bahwa penuntutan bisa terjadi dengan adanya bukti tambahan dari pihak terkait
5. Ketentuan-ketentuan tersebut tidak dapat berlaku apabila perusahaan bisa membuktikan bahwa kesalahan tersebut disebabkan oleh konsumen

JNE menegaskan bahwasanya pihak eskpedisi tidak akan bertanggung jawab apabila isi paket tidak sesuai dengan apa yang dikirimkan oleh pihak pengirim. Apabila pengguna jasa mengalami kerugian, apabila jika terjadi keterlambatan penyerahan barang, maka konsumen berhak meminta ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang ditimbulkannya. Namun tidak jarang badan usaha mengelak dari tanggung jawab tersebut yang tadinya harus dibebankan kepada pengguna jasa yang mengalami akan kerugian tersebut. Kondisi dan situasi ini mendorong pemerintah untuk melakukan sesuatu dengan membuat beberapa peraturan yang mengatur dan melindungi pihak yang dirugikan dari kerugian-kerugian yang akan terjadi.²⁴

²⁴ Erman Rajagukguk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting), Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, (Bandung, 2000), h. 2.