

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG YANG DIKIRIMKAN
DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Irma Garwan, S.H., M.H Email : irma.garwan@ubpkarawang.ac.id

Muhamad Abas, S.H., M.H Email : muhamad.abas@ubpkarawang.ac.id

Nanik, M. S.H Email : nanik@mhs.ubpkarawang.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Buana Perjuangan Karawang

Abstrak

Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi memperluas transaksi barang atau jasa dapat dilihat dengan adanya pemanfaatan internet untuk menunjang transaksi perdagangan jarak jauh bahwa suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar pelaku bisnis maka dari itu hubungan konsumen dengan pelaku usaha jasa pengiriman barang itu sangatlah penting. Permasalahan dalam penelitian ini Yaitu Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Konsumen pengguna jasa pengiriman barang jika barang yang dikirim tidak sampai atau hilang menurut Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan Metode Yuridis Normatif. Hasil penelitian adalah setelah melalui beberapa proses pemeriksaan barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, apabila dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengalami wanprestasi, pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, Apabila barang yang dikirim hilang atau rusak pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti barang yang hilang atau rusak tersebut dengan barang yang sama atau mengganti uang sebesar harga barang tersebut.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pelaku usaha jasa pengiriman barang, Konsumen.

Abstract

The development and development of the economy in the field of national industry and trade have resulted in a wide variety of goods and services that can be consumed coupled with globalization and free trade supported by advances in telecommunications technology, expanding transactions for goods or services can be seen by the use of the internet to support long-distance trade transactions that a trade no longer requires meetings between business actors, therefore the relationship between consumers and goods delivery service business actors is very important. The problem in this research is How Legal Protection for Consumers who use goods delivery services if the goods sent do not arrive or are lost according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study uses the Normative Juridical Method. The result of the research is that after going through several inspection processes the goods will be immediately sent to their destination in accordance with the agreed agreement. If the implementation of the agreement is in default, the freight forwarder is responsible for compensating the loss suffered by the consumer. Both parties can solve the problem in accordance with the agreed agreement. If the goods sent are lost or damaged, the freight forwarder is responsible for replacing the lost or damaged goods with the same goods or changing money equal to the price of the goods.

Keywords : Legal Protection, Freight Forwarders, Consumers.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

PENDAHULUAN

Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi memperluas transaksi barang atau jasa. Implementasi penggunaan teknologi telekomunikasi dalam perdagangan nasional dapat dilihat dengan adanya pemanfaatan internet untuk menunjang transaksi perdagangan jarak jauh bahwa suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar pelaku bisnis.

Transaksi perdagangan jarak jauh atau kegiatan bisnis online tersebut memerlukan jasa pendukung yaitu Jasa pengiriman barang karena bisnis online dan jasa pengiriman barang ini

merupakan dua sisi mata uang atau sesuatu yang tidak dipisahkan, dengan meningkatnya omset belanja online secara otomatis akan mendongkrak omset jasa pengiriman barang akan tetapi kebutuhan jasa pengiriman barang tidak terbatas pada kegiatan bisnis online saja tetapi pada transportasi kebutuhan hidup akan tingginya mobilitas penduduk untuk menggunakan jasa pengiriman barang didalam negeri maupun luar negeri. Kebutuhan perorangan dalam mengirimkan dokumen berharga dan barang ke tujuan dengan proses efektif dan efisien maka dari itu hubungan konsumen dengan pelaku usaha jasa pengiriman barang itu sangatlah penting.

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum dibidang harta kekayaan yang didasari kata sepakat antara subyek hukum yang satu dengan yang lain, dan di antara mereka (para pihak/subyek hukum) saling mengikatkan dirinya

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

sehingga subjek hukum yang satu berhak mendapatkan prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai kesepakatan yang telah disepakati para pihak tersebut dan menimbulkan akibat hukum, atau dengan kata lain perjanjian ialah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih dan lain-lainnya.

Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menjelaskan “ Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan dilaksanakan dengan itikad baik“.

Salah satu Perjanjian yang akan dibahas dalam peneliti ini adalah perjanjian pengiriman barang. Pada umumnya perjanjian dilaksanakan setelah timbul kata sepakat (lisan), namun ada kalanya perjanjian dibuat secara tertulis hal ini dilaksanakan jika perjanjian yang bersama-sama telah disepakati terjadi wanprestasi maka naskah perjanjian ini bisa dijadikan sebagai alat bukti bila terjadi tuntutan dari salah satu pihak.

Selanjutnya, karena sangat banyak sekali masyarakat yang ingin mengirim barang dari tempat yang jauh, dan juga banyak sekali masyarakat dizaman sekarang memanfaatkan elektronik untuk digunakan usaha online membuat jasa pengiriman barang ini sangatlah penting bagi masyarakat, Berdasarkan kenyataan tersebut saat ini sangat banyak Perusahaan jasa pengiriman barang baik milik Swasta

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

maupun Pemerintah. Salah satu Perusahaan jasa pengiriman barang milik Swasta adalah PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang biasa sering disebut oleh masyarakat adalah JNE. JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Nama jasa pengiriman barang JNE ini sangatlah terkenal didalam masyarakat saat ini dan merupakan salah satu perusahaan Jasa kurir Indonesia.

Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat Konsumen/Pengirim datang ke agen JNE dengan membawa sejumlah barang yang telah dipersiapkan untuk dikirimkan. Kemudian pihak JNE memeriksa kelengkapan barang tersebut, dan dari sejumlah barang yang akan dikirim maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau

surat tentang perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen/pengirim, yang artinya bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan resiko bagi pengiriman barang itu. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang kadang tidak selalau berjalan dengan lancar, misalnya barang yang telah disepakati oleh kedua pihak tersebut untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan, barang tersebut terlambat sampai ketempat tujuan atau barang tersebut hilang atau rusak didalam perjalanan.¹

Jika terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak JNE harus bertanggung jawab kepada Konsumen atau pengirim, Konsumen berhak menuntut ganti kerugian kepada

¹ Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 115

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

pihak JNE. PT Jalur Nugraha Ekakurir dalam menuntut ganti kerugian kepada pihak JNE. PT Jalur Nugraha Ekakurir perlu mengetahui terlebih dahulu apa yang menyebabkan pengiriman barang tersebut tidak sampai, rusak atau hilang. Karena kiriman barang tersebut tidak sampai, rusak ataupun hilang maka akibat dari suatu perbuatan hukum atau karena peristiwa hukum.

Masalah yang timbul dan menjadi kendala didalam perusahaan jasa pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh jasa pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Konsumen sangatlah merasa dirugikan karena pihak penanggungjawab dari jasa pengiriman barang tidak memberikan informasi atau konfirmasi atas keterlambatan barang

tersebut kepada konsumen, dan selain itu pihak jasa pengiriman barang juga tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar.

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, ² jika terjadi kerugian yang ditimbulkan dalam pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa pengiriman barang yaitu sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 1 yang berbunyi: "*Pelaku Usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas*

² N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 42

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

*kehilangan, kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.*³

PERMASALAHAN

Berdasarkan Latar Belakang diatas dapat dikemukakan beberapa permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan kerugian pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang?
2. Bagaimana ketentuan ganti rugi yang diberikan JNE cabang Purwakarta atas hilangnya barang milik konsumen dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

METODE PENELITIAN

Metode Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Yuridis Normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.⁴

Yuridis-Normatif yaitu dengan meneliti peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai dasar ketentuan hukum serta berbagai literatur untuk menganalisis tentang perlindungan konsumen, karena meneliti dan mengkaji mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif.

PEMBAHASAN

³ Adrian, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, GhaliaIndonesia, Bogor, 2008, hlm. 68

⁴ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta 1986, hlm 213

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

i. 1. Faktor – Faktor yang dapat menimbulkan kerugian pada Konsumen Pengguna Jasa pengiriman Barang (JNE)

Hasil penelitian yang dilakukan ternyata pengiriman barang itu tidak selalu berjalan dengan mulus memang ada resiko dan kendala dalam pengiriman barang milik konsumen tersebut terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat dalam proses pengiriman barang namun yang sering terjadi dalam dunia penggunaan jasa pengiriman barang yang menjadi faktor utama yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen tersebut adalah kehilangan atau kerusakan barang milik onsumen yang mengakibatkan timbulnya permasalahan.

Masalah yang timbul dan menjadi kendala didalam perusahaan jasa pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh jasa pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Konsumen sangatlah merasa

dirugikan karena pihak penanggungjawab dari jasa pengiriman barang tidak memberikan informasi atau konfirmasi atas keterlambatan barang tersebut kepada konsumen, dan selain itu pihak jasa pengiriman barang juga tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang.

Faktor-faktor yang timbul dalam penggunaan jasa pengiriman barang yang dapat merugikan konsumen :

1. Kehilangan barang milik konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ke JNE ada penjelasan atau beberapa faktor dan kendala mengenai hilangnya barang milik konsumen, pada saat barang milik konsumen dibawa oleh kurir lalu barang yang akan diantarkan ke pengirimnya itu menumpuk dalam waktu sehari kurir harus mengantarkan dua ratus barang ke pengirim sampai barang tersebut penuh dikendaraan si kurir lalu dalam perjalanan kurir ke alamat penerima barang

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

tersebut terjatuh di jalan dan tidak diketahui oleh si kurir tersebut sehingga barang tersebut hilang banyak sekali kasus seperti dalam perjalanan kurir mengantarkan barang.

i. 2. Keterlambatan dalam pengiriman barang.

Banyaknya kendala yang terjadi pada saat kurir dalam perjalanan pengiriman barang, terjadinya keterlambatan dalam waktu pengiriman barang yaitu bisa disebabkan karena adanya bencana alam dari kota tujuannya tersebut yang dapat menghambat perjalanan si kurir dalam pengiriman barang. Bisa juga karena barang sedang overload (kelebihan muatan) terutama pada saat menjelang Ramadhan banyaknya konsumen membeli barang seperti pakaian dan lain-lain melalui jual beli online sehingga dalam waktu bersamaan barang yang akan dikirim sangat membludak dan melebihi batas pengiriman harian Perusahaan JNE tersebut, sehingga menyebabkan barang dikirim tidak pas hari ini konsumen

mengirimkan barang tetapi barang akan dikirim keesokan harinya. Barang milik konsumen terbawa jalur yang lain misalnya seharusnya barang tersebut akan dikirimkan ke alamat Purwakarta namun barang tersebut dibawa kurir ke jalur Karawang jadi menunggu prosesnya lagi lama untuk kembali ke Jalur purwakarta butuh waktu 1 atau 2 harian.

3. Kerusakan barang milik konsumen

Berdasarkan penelitian ada beberapa faktor yang menyebabkan barang milik konsumen mengalami kerusakan yaitu karena adanya kendala barang tersebut tertumpuk oleh barang milik orang lain pada saat barang berada di agen atau berada di kurir pada saat pengiriman atau sedang dalam perjalanan dan juga terjadi kerusakan karena dalam proses pengemasan barang tersebut pengemasannya tidak benar dan tidak rapih sehingga menyebabkan barang tersebut rusak didalam perjalanan, terutama barang yang bersifat makanan atau yang mudah penyok.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

Maka dari itu banyak sekali kendala yang mengakibatkan kerugian pada konsumen akibat keterlambatan, kehilangan, kerusakan, barang yang dikirimkan namun berdasarkan penelitian yang dilakukan ternyata ditemukan kendala memang ada beberapa dari pihak JNE tidak memberikan informasi atas keterlambatan, kehilangan atau jika ada kerusakan pada barang milik konsumen tersebut kepada konsumennya sehingga konsumennya merasakan kebingungan dan harus mencari tau sendiri kenapa barang tersebut tidak sampai tepat waktunya kepada konsumen, berdasarkan penelitian yang dilakukan ini tidak sesuai dengan yang ada di dalam Pasal 3 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa:

“menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

dan dalam Pasal 3 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

“meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”.

Menurut Analisa Penulis bahwa ternyata banyak pelaku usaha dalam dunia perdagangan barang atau jasa dan yang lebih diteliti yaitu dari pihak JNE nya sendiri terkadang jika ada kendala atau permasalahan dengan konsumen mereka tidak jujur dalam menjalankan usahanya.

Semestinya walau bagaimanapun tetap ada konfirmasi kepada pihak konsumen agar konsumen tersebut merasa aman, nyaman dan pasti jika sudah tahu kendala apa yang sebenarnya terjadi sehingga barang tersebut belum sampai ditangan konsumen, Karena konsumen mempunyai hak setiap produk barang atau jasa yang diperkenalkan

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

kepada konsumen harus disertai informasi yang benar.

Hak yang kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak JNE agar untuk memuaskan para konsumennya dan Pihak JNE harus jujur mengenai kondisi barang milik konsumen sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan pihak JNE.

2. Ketentuan ganti rugi yang diberikan JNE cabang Purwakarta atas hilangnya barang milik konsumen di hubungkan dengan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bentuk perlindungan terhadap negara tersebut yang terpenting adalah Perlindungan yang diberikan oleh hukum, karena hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan dan hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan di

masyarakat. Dalam Alinea ke 4 (empat) Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi:

“ kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia beserta tumpah darah Indonesia” .

Berdasarkan yang diamanatkan oleh pembukaan Undang-Undang dasar 1945 negara mempunyai kewajiban untuk melindungi segenap warga negaranya dari segala macam bahaya yang mengancam, Dalam konteks inilah negara mempunyai kewajiban untuk melindungi warga negaranya dalam kapasitas sebagai konsumen barang dan jasa, sehingga konsumen dapat terlindungi dari bahaya yang dapat mengancam kerugian terhadap harta bendanya.

Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

perlindungan konsumen⁵ menjelaskan bahwa:

“Perlindungan konsumen segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya undang-undang sebagai sarana bentuk perlindungan hukum yang diberikan konsumen.

Perlindungan atas kepentingan atas konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan, karena tidak sedikit perbuatan curang yang dilakukan pelaku

usaha yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen.

Dengan demikian, dari paparan diatas menurut Ahli perlindungan konsumen yaitu Shidarta menjelaskan ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi :

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari

⁵ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

dampak negatif penggunaan teknologi.

3. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan nasional yang berasal dari masyarakat konsumen.
4. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan nasional.

Berdasarkan fakta yang ada dilapangan ternyata tidak semua pelaku usaha menjamin adanya kepastian hukum dan perlindungan hukum untuk konsumennya tidak sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen tersebut atau tidak sesuai dengan isi peraturan diatas tersebut, banyak sekali pelaku usaha yang tidak sadar akan hal itu

sehingga dapat merugikan konsumen dan konsumen juga kurang pengetahuan akan hal ini.⁶

Karena kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang Perlindungan Hukum bagi konsumen ini maka dari itu banyak sekali pelaku usaha yang masih berbuat sewenang-wenang memanfaatkan situasi dan kondisi ini sehingga banyak sekali konsumen yang dirugikan. ternyata banyak sekali konsumen yang tidak tahu bahwa mereka sebagai konsumen, banyak sekali dari konsumen yang jika merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha mereka hanya bisa menerima kerugian tanpa menuntut ganti rugi ataupun meminta penggantian kerugian tersebut kepada pelaku usaha

Berkaitan dengan hal diatas kita perlu memahami juga bahwa didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁶ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

tentang Perlindungan konsumen terdapat 5 asas-asas dan masyarakat baik itu pelaku usaha maupun konsumen harus tetap mempertimbangkan asas-asas yang sudah dijelaskan jelas didalam Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut. Untuk tetap menjaga keadilan bersama seluruh pihak yang terkait, asas yang dimaksud dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah :

1. Asas Manfaat : Menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak baik pelaku usaha maupun konsumen agar tersadar akan hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu diharapkan adanya pengaturan dan penegakan hukum perlindungan
2. Asas Keadilan : dimaksudkan agar seluruh masyarakat dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha maupun konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya dengan adil, asas ini juga dapat menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum konsumen ini pelaku usaha dan konsumen harus berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaikan kewajiban secara seimbang, oleh karena itu Undang-Undang perlindungan konsumen untuk mengatur sejumlah hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen
3. Asas Keseimbangan : Bermaksud agar pelaku usaha dan konsumen maupun pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

Kepentingan antara pelaku usaha, konsumen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak yang lain.⁷

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen : Bermaksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, Asas ini juga bertujuan untuk adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan

keselamatan jiwa dan harta bendanya, maka dari itu didalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya

5. Asas Kepastian Hukum : Dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang perlindungan konsumen ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari agar masing-masing pihak memperoleh keadilan, Oleh karena itu negara bertugas

⁷ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Kemudian dalam bentuk lain untuk melindungi Konsumen pengguna jasa JNE ini terdapat Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen Pasal 8 Ayat 1 a Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan :

“tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Dalam Pasal 8 ayat 1 e disebutkan dan diejelaskan juga bahwa:

“tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”

Kemudian dalam Pasal 8 Ayat 1 f:

“tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.⁸

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggung-jawaban yang disebut dengan pelaku usaha, pada Bab VI dengan judul Tanggung jawab pelaku usaha, Ketentuan Pasal-Pasal tersebut adalah sebagai berikut:

- i. *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- i. *Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

⁸ Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

- i. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- i. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- i. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.
- i. dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia, "sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: "Perlindungan konsumen adalah semua yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada para pelanggan." atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.⁹

Yang dimaksudkan dengan 19 Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan,

keterlambatan, atau kerugian finansial dan kehilangan barang karena kelalaian dari pihak pelaku usaha, pelaku usaha wajib memberikan penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, pengembalian barang. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama tujuh hari setelah tanggal transaksi.

Dengan demikian ketentuan ini tidak dimaksudkan supaya persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan kewajiban mutlak bagi pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen, kewajiban yang harus dipatuhi seketika. Namun demikian dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada

⁹ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

pada konsumen atau pelaku usaha dibebaskan dari kewajiban tertentu.¹⁰

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Cabang JNE Purwakarta dan menemui kepala atau Ketua Gudang Kantor Cabang JNE tersebut telah memberikan informasi bahwa dengan banyak masyarakat yang memilih menggunakan jasa pengiriman barang JNE ini dan JNE harus mempunyai tanggung jawab yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik dalam mempertahankan konsumen yang sudah menjadi pelanggan setia dan dipercaya masyarakat JNE untuk mengirimkan barang milik mereka tersebut.

Dalam hal transaksi antara konsumen dan pihak JNE (customers service) ini sudah ada terjadinya perjanjian karena didalamnya ada kesepakatan baik

dari lisan maupun tulisan dengan bukti konsumen jika sudah memilih layanan jasa apa yang dipilih lalu membayar kewajiban kepada pihak JNE dan konsumen akan mendapatkan nomor resi atau bukti pembayaran dari pihak JNE. Dengan adanya kesepakatan ini maka mendatangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menjaga hak dan kewajibannya jika kedua belah pihak mendapatkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dan kewajiban dari kedua belah pihak tersebut.

11

Dengan adanya bukti pembayaran atau nomor resi yang dimiliki konsumen bisa dijadikan alat untuk memberikan perlindungan pada konsumen karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan bukti pembayaran

¹⁰ Pasal 19 ayat 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

¹¹ Wawancara dengan Sholeh, Ketua Gudang di Kantor Cabang Perusahaan JNE Purwakarta pada Tanggal 15 Juli 2020.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi untuk mendapatkan tanggung jawab dari pihak JNE.

Jika melihat dari bentuk-bentuk tanggung jawab ini bisa digunakan dalam tanggung jawab pihak JNE kepada konsumen yang dirugikan, Pertama mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian yaitu apabila pihak JNE dalam menyelenggarakan jasanya melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga barang kiriman hilang maka pihak JNE haruslah bertanggung jawab meskipun hal ini dilakukan tanpa sengaja namun karena lalai maka memiliki kewajiban untuk tanggung jawab dan selain itu juga kelalaian yang dilakukan karena kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan barang tersebut.

Kedua prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi dalam

membahas mengenai wanprestasi tentu didalamnya terdapat sebuah perjanjian dan apa yang dilakukan pihak JNE dan konsumen jasa JNE ini dapat dikatakan perjanjian penggunaan jasa ini terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak dan dibuat oleh pihak JNE dan konsumen terhadap jasa apa yang akan konsumen pilih dan konsumen gunakan maka dari itu timbulah hak dan kewajiban antara pihak JNE dan konsumen. Ketika dalam pelaksanaan lalu dikemudian hari tidak sesuai dengan kesepakatan diawal atau yang sudah disepakati diawal, maka konsumen pengguna jasa JNE dapat meminta tanggung jawab kepada pihak JNE nya untuk memberikan ganti rugi karena pihak JNE telah melakukan wanprestasi.

Ketiga prinsip tanggung jawab mutlak prinsip ini ketika sudah diterapkan dalam penyelenggaraan jasa JNE lalu konsumen merasa dirugikan

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

maka prinsip tanggung jawab mutlak ini harus diselenggarakan dengan cara pihak JNE memberikan tanggung jawab kepada konsumen terhadap kerugian yang dialami oleh konsumennya tanpa adanya syarat.

Resiko dari kehilangan kerusakan, keterlambatan atau hilangnya barang seperti yang dikatakan oleh bapak Sholeh sebagai ketua gudang atau narasumber di pihak JNE memang banyak sekali terjadinya kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang milik konsumen dan itu terjadi setelah barang tersebut sudah berada ditangan pengangkut atau kurir, dan tentunya menyebabkan kerugian pada konsumen dan membutuhkan sebuah tanggung jawab dari pihak JNE untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam Pasal 1366 KUHPerdara dirumuskan

juga bahwa “ Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian”¹²

Penjelasan dari Pak Sholeh sebagai narasumber yaitu namun Penggantian ganti rugi ini memang berbeda-beda pada setiap objek yang konsumen gunakan atau konsumen pilih pelayanan apa yang digunakan dalam mengirimkan barang sehingga berbeda-beda nominal atau angka kerugian yang diganti sesuai dengan layanan diawal yang konsumen pilih misalnya barang tersebut diasuransikan maka jika terjadi kehilangan barang pihak JNE akan mengganti rugi sebesar harga barang tersebut, pihak JNE pada saat awal bertransaksi dengan konsumennya menayakan terlebih dahulu isi barang

¹² Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

yang ingin dikirimkan itu berupa apa, lalu jika harga barang tersebut harganya diatas Rp.500.000,00 dan berupa dokumen-dokumen penting atau berharga maka pihak JNE menyarankan barang tersebut untuk di asuransikan. Namun jika harga barang tersebut dibawah Rp.500.000,00 pihak JNE tidak menawarkan asuransinya sehingga konsumen tidak tahu jika memang di jasa Pengiriman JNE terdapat asuransi barang, karena pihak JNE hanya memberi tahu kepada konsumen yang membawa barang seharga Rp.500.000,00 atau berupa dokumen penting dan berharga seperti salah satu contohnya Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

Berdasarkan penjelasan diatas Bapak Sholeh juga menjelaskan banyak konsumen yang mengalami kerugian

terhadap barangnya karena mengalami kerusakan dan kehilangan lalu memang Pihak JNE selalu mengganti rugi jika ada kerugian yang dialami konsumen misalnya ada konsumen yang kehilangan barangnya berupa kosmetik namun barang tersebut tidak diasuransikan lalu pihak JNE tidak mengganti seharga nilai kosmetik tersebut hanya mengganti berupa nominal harga 10 kali biaya ongkos kirim.¹³

Kemudian pada saat konsumen ingin meminta ganti rugi terkadang pihak JNE sangat lama untuk merespon atau memproses ganti kerugian tersebut, butuh waktu lama untuk mengklaim kerugian yang dialami konsumen tetapi ada juga jika nominal harganya tidak terlalu tinggi, pihak JNE mengganti kerugian dan memproses ganti rugi tersebut di hari itu juga dengan

¹³ Wawancara dengan Sholeh, Ketua Gudang di Kantor Cabang Perusahaan JNE Purwakarta pada Tanggal 15 Juli 2020.

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

membayar kerugian langsung terhadap si konsumen nya.

Sedangkan dalam Pasal 19 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa:

“Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi“.

Namun pada kenyataannya Pihak JNE sudah melewati batas waktu dalam pemberian ganti rugi dan mengulur-ulur waktu untuk bertanggungjawab kepada konsumen maka tidak sesuai dengan yang ada didalam Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen tersebut.

Di dalam Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

dan dalam Pasal 19 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa:

*“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.*¹⁴

Akan tetapi tetap walaupun Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memang dijelaskan tentang peraturan pencantuman klausula baku dan klausula baku terdapat di dalam Undang-undang perlindungan

¹⁴ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

konsumen, bukan berarti pelaku usaha juga dapat berbuat sewenang-wenang atas peraturan yang dibuat sendiri oleh Perusahaan JNE tersebut karena tetap ada peraturan yang harus dipatuhi dan tidak boleh dilanggar sesuai dengan larangan yang sudah diatur oleh Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut yang menjelaskan bahwa :

“(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- i. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;*
- i. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;*
- i. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;*
- i. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan*

- dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;*
- i. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;*
 - i. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;*
 - i. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;*
 - i. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.*

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.¹⁵

¹⁵ Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

Apa yang dilakukan oleh pihak JNE ini yaitu dengan pemberian ganti rugi dengan pembatasan nilai minimum sebesar Rp.120.000,00. Sebenarnya ini telah menyalahi aturan karena didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak ada pernyataan yang menyatakan nilai batasan minimum dalam pemberian ganti rugi, Yang ada dalam Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa:

“memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.¹⁶

Dalam keadaan seperti ini ketika pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen hal ini sesuai dengan yang tercantum didalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen yang berbunyi :

*“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”*¹⁷

Menurut Analisa penulis mengenai penelitian ini sesuai dengan penjelasan diatas bahwa pihak JNE memang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh para konsumen nya namun pelaksanaan ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, karena JNE mempunyai syarat standar pengiriman sendiri dan fakta yang ada

¹⁶ Pasal 7 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

¹⁷ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

dilapangan penggantian ganti rugi terhadap konsumen tersebut tidaklah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan konsumen yang berlaku , padahal dalam kedua pasal diatas sudah dijelaskan sangat jelas mengenai peraturan pemberian ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen oleh pihak JNE terhadap konsumen yang menggunakan jasanya, akan tetapi ternyata pihak JNE mempunyai peraturan sendiri yaitu Syarat standar pengiriman, adanya Syarat standar pengiriman ini menjadikan konsumen tidak bisa berkutik dan harus mengikuti aturan yang ada didalam dokumen perjanjian yang sudah dibuat secara sepihak oleh pihak JNE tersebut dan wajib dipenuhi oleh konsumen yang disebut klausula baku lalu pihak JNE bertanggung jawab atas kerugian yang di.alami sesuai dengan peraturan yang

dibuat oleh pihak JNE tersebut yaitu Syarat standar pengiriman JNE.

Seharusnya pemberian ganti rugi juga tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang atau tidak memperhatikan hak dan kewajiban dari konsumen tersebut apalagi hanya menguntungkan pihak JNE saja, Memang yang dilakukan pihak JNE sudah merupakan bentuk tanggungjawab terhadap konsumennya namun hanya tidak sesuai Undang-Undang perlindungan konsumen yang berlaku dari harga kosmetik tersebut hanya diganti 10 kali biaya ongkos kirim saja, sedangkan harga kosmetik tersebut mencapai Rp.350.000,00 dan pihak JNE hanya memberikan ganti rugi sebesar Rp.120.000,00 saja

KESIMPULAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

Berdasarkan dari beberapa hal maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen ternyata hal yang sangat penting dan pengetahuan yang harus diberikan kepada masyarakat karena masyarakat sebagian besar adalah konsumen yang menggunakan barang atau jasa dapat membantu perekonomian di Indonesia tentang bidang usaha dan hal ini juga tidak lepas oleh pengguna jasa JNE. Adapun perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE adalah dengan adanya surat bukti pembayaran sebagai sarana perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE. Yang kemudian adalah pihak JNE memberikan kesempatan kepada para pengguna jasa JNE untuk mendengarkan keluhan dan pendapat pengguna jasa JNE

terhadap jasa yang diselenggarakannya. Namun disamping itu masih terdapat hak konsumen yang terabaikan jadi perlindungan yang diberikan oleh pihak JNE kepada konsumen masih belum maksimal.

2. Tanggung jawab yang diberikan pihak JNE terhadap kerugian yang dialami konsumennya adalah dengan penggantian ganti rugi walaupun penggantian ganti rugi tersebut sudah ditetapkan oleh peraturan yang sudah dibuat oleh Perusahaan JNE yaitu melalui Syarat Standar Pengiriman (SSP). Namun disamping itu dalam penggantian ganti rugi yang diberikan pihak JNE tidak sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan menyebabkan konsumen mengalami kerugian, Dengan demikian tanggung jawab

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.

yang dilakukan oleh pihak JNE tidak sepenuhnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berlaku.

SARAN

1. Perusahaan JNE sebagai pelaku usaha harus bersedia menerima keluhan konsumennya dan bersedia memberikan perlindungan kepada konsumennya apabila konsumen mengalami kerugian yang disebabkan oleh pihak JNE karena masyarakat pada umumnya sekarang sudah menggunakan Jasa Pengiriman JNE ini karena masyarakat percaya terhadap kualitas perusahaan JNE maka Pihak JNE harus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya.
2. Pihak JNE harusnya memberikan informasi jika ada kendala dalam pengiriman barang agar konsumen

tidak kebingungan atau tidak nyaman karena tidak ada konfirmasi dari pihak JNE atas hilangnya barang milik konsumen tersebut. Pihak JNE dalam memberikan tanggung jawab harusnya mereka melakukan tanggung jawab penuh terhadap semua kerugian yang dialami oleh konsumennya sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat pemerintah didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- i. A.
BUK
U-
BUK
U
- Adrian, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk, Pantai Rei, Jakarta, 2005.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
BARANG ATAS KEHILANGAN BARANG : Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M.**

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian
Hukum, Jakarta 1986.

i.

i. B.
PER
ATU
RAN
PER
UND
ANG

-

i. UND
ANG
AN

Burgerlijk Wetboek Kitab Undang-undang
Hukum perdata Nomor 23 Tahun
1847

Republik Indonesia, Undang-Undang
Perlindungan konsumen, Nomor 8
Tahun 1999.

i. C.
SUM
BER
LAI
N

Wawancara dengan Bpk. Sholeh, Ketua
Gudang di Kantor Cabang Perusahaan
JNE Purwakarta pada Tanggal 15 Juli 2020