

# Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban PT. Jalur Nugraha Ekakurir Atas Keterlambatan Pengiriman Barang dikaitkan dengan Pasal 7 Huruf G Undang-Undang Perlindungan Konsumen

**Stephanus Candrajaya Soemarno**

S1 Ilmu Hukum, FISH, UNESA ([jayacandra89@gmail.com](mailto:jayacandra89@gmail.com))

**Eny Sulistyowati, S.H., M.H.**

S1 Ilmu Hukum, FISH, UNESA ([sulistyowarni19@yahoo.co.id](mailto:sulistyowarni19@yahoo.co.id))

## Abstrak

Pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya harus tetap memperhatikan hak-hak para konsumen dan menjadikan konsumen sebagai prioritas utama. PT. Jalur Nugraha Ekakurir selaku pelaku usaha yang bergerak di bidang pengiriman barang. Jasa pengiriman barang yang telah diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir dilakukan berdasarkan kesepakatan dari pelaku usaha dan konsumen. Salah satu kesepakatan yang dibuat antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan konsumen adalah kesepakatan yang berkaitan dengan pilihan layanan pengiriman barang, terdapat tiga layanan pengiriman barang yang ditawarkan pada konsumen yaitu YES, reguler, OKE dengan harga yang berbeda-beda menurut tingkatannya. Meskipun terdapat tiga layanan dengan harga dan estimasi yang berbeda-beda, masih terdapat keterlambatan pengiriman barang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami konsep ganti rugi yang disebabkan keterlambatan pengiriman barang oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir atas keterlambatan pengiriman barang dari isi perjanjian klausula baku yang tercantum pada syarat standar pengiriman ditinjau dari pasal 7 huruf G UUPK. Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang, konseptual dan pendekatan konsep. Jenis bahan hukum yang digunakan adalah sumber hukum primer dan sekunder. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini secara preskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Klausula baku yang dimiliki PT Jalur Nugraha Ekakurir yang biasa disebut syarat standar pengiriman pada pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi tidak memberikan kepastian hukum pada konsumen. PT. Jalur Nugraha Ekakurir hanya memberikan tanggung jawab kerugian apabila barang yang dikirimkan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir mengalami kehilangan dan kerusakan, PT Jalur Nugraha Ekakurir tidak mencantumkan ganti rugi mengenai keterlambatan sehingga konsumen mengalami kerugian materiil dan imateriil atas keterlambatan pengiriman barang. Terdapat kekosongan hukum pada syarat standar pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir. PT Jalur Nugraha Ekakurir seharusnya bertanggung jawab atas keterlambatan, hal tersebut didasarkan oleh metode *Argumentum a Contrario* (pengungkapan secara berlawanan) dari pasal 3 ayat (6) syarat standar pengiriman yang berbunyi “JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.” Maka PT. Jalur Nugraha Ekakurir juga harus memberikan ganti kerugian bila kelalaian dilakukan oleh agen atau karyawan PT. Jalur Nugraha Ekakurir terutama mengenai keterlambatan pengiriman barang.

**Kata Kunci** : Pertanggungjawaban, Keterlambatan Pengiriman barang, Hukum Perlindungan Konsumen

## Abstract

In organizing its business activity, a company should give attention on consumers' rights and consider them as main priority. One of the biggest goods delivering company in Indonesia is PT. Jalur Nugraha Ekakurir. The services given by PT. Jalur Nugraha Ekakurir are done based on terms between the company and the consumers. One of the terms made by those parties is a term that related to goods delivery service options, which are Yes, Regular, OKE with varied price. However, there are still lateness although 3 services offered with different price and estimation. This research is normative law research. Approaches used in this research are statutes approach and conceptual approach. The data sources are taken from primary law sources and secondary law sources. In this research, Prescriptive method is used to analyze the data. The results of this research show that the delivery standard procedure of PT. Jalur Nugraha Ekakurir on article 8 clause (1) about compensation doesn't give consumers legal certainty. PT. Jalur Nugraha Ekakurir only give compensation for lost and broken goods but not for lateness, so that consumers will have loss because of goods delivery lateness, lackness is found in PT. Jalur Nugraha Ekakurir's delivery standard procedure. PT. Jalur Nugraha Ekakurir should be responsible for lateness based on *Argumentum a Contrario* (contrary arguments) from delivery standard procedure article 3 clause (6) that said, “JNE is not responsible for lateness, lost, and broken goods and additional fees because consumers' carelessness and mistakes in fulfilling obligations mentioned above”. Therefore, compensation should be given for carelessness and mistakes done by PT. Jalur Nugraha Ekakurir's employees for delivery lateness.

**Key Words** : accountability, delivery goods lateness, consumer protection law

## PENDAHULUAN

Pengiriman barang (*invoicing*) menurut Himayati adalah fasilitas transaksi yang digunakan untuk menginput dan menjurnal barang/jasa yang dikirim atau yang dijual kepada pelanggan berdasarkan *Sales Order* (SO) yang sudah dikirim sebelumnya. Transaksi ini dikenal dengan transaksi penjualan yang pembayarannya dapat dilakukan secara tunai (*cash*) maupun kredit (piutang). Transaksi ini juga dapat dilakukan tanpa melibatkan *Sales Order* (SO).<sup>1</sup> Pengiriman barang merupakan segala upaya untuk menyampaikan suatu benda/ barang tertentu dari satu pihak ke pihak yang lain melalui pelayanan jasa pengiriman barang. Pengiriman barang dapat dilakukan dengan berbagai jalur, antara lain melalui darat, laut, dan udara.

Pihak yang memiliki peran penting dalam kegiatan pengiriman barang adalah pelaku usaha. Pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan pengiriman barang harus tetap memperhatikan hak-hak para konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya juga senantiasa harus menjadikan konsumen sebagai prioritas pertama. Prioritas tersebut karena dua hal, pertama adalah dalam rangka mematuhi perundang-undangan, kedua adalah berkaitan dengan reputasi.<sup>2</sup>

Reputasi pelaku usaha harus dipertahankan dalam kondisi baik karena berkaitan dengan kelangsungan usaha ke depan. Pelaku usaha dalam melayani konsumen harus memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan informasi tentang keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Informasi harus disampaikan dengan benardan jujur karena bertujuan agar konsumen yakin dan tidak dirugikan atas kegiatan pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.

Hubungan hukum antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan perikatan yang menimbulkan suatu akibat hukum bagi kedua belah pihak. Hubungan atau kontrak sepenuhnya tunduk pada ketentuan pasal 1320 jo. 1338 BW. Hubungan yang terjadi antar PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen adalah hubungan yang timbul karena adanya kesepakatan antar konsumen dengan pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir sehubungan dengan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha, yaitu pengiriman barang/dokumen.

Kesepakatan antara kedua belah pihak menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum tersebut berupa prestasi atau kewajiban yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Hubungan hukum antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen adalah adanya kewajiban PT. Jalur Nugraha Ekakurir untuk mengantarkan barang atau dokumen ke alamat tujuan yang diminta oleh konsumen sesuai dengan yang

diperjanjikan, begitu pula bagi pihak konsumen juga berkewajiban untuk membayar sejumlah uang atas pelayanan jasa pengiriman yang telah diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir, yang semua itu dilakukan berdasarkan kesepakatan dari masing-masing pihak.

Pasal 19 UUPK juga mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menyebutkan 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.

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.”

Ketentuan dari pasal 19 UUPK terkait tanggung jawab dari pelaku usaha tentang ganti rugi wajib dilaksanakan. Bilamana tanggung jawab tersebut tidak dijalankan maka akan terkena sanksi yang telah diatur dalam pasal 60 UUPK yaitu:

“Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, pasal 20, pasal 25, dan pasal 26.

Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”

Pelaku usaha juga memiliki klausula baku yakni, perjanjian sepihak yang dibuat oleh pihak pelaku usaha. Syarat standar pengiriman pasal 8 ialah :

“JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.

JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan kontrol JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau Force Majeure.

Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$100,00 untuk kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantianannya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula 8 ayat (2) di atas.”

<sup>1</sup>Himayati, *Eksplorasi Zahir Accounting*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008, hal. 149.

<sup>2</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafik, 2008, hal. 14.

Syarat standart pengiriman yang telah dibuat oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir tersebut tidak menyebutkan tentang ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang, sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen berupa nilai barang menjadi berkurang, karena konsumen seharusnya mendapatkan manfaat dari barang tersebut sesuai dengan tanggal yang ditentukan berdasarkan pada kesepakatan, tidak adanya aturan mengenai ganti rugi dalam syarat standart pengiriman mengakibatkan kekosongan hukum, sebab berdasarkan pasal 1338 BW bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang menyepakatinya.

## METODE

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif<sup>3</sup> dimana dalam penelitian hukum normatif mempunyai tujuan untuk mengkaji perundangan-undangan dan peraturan-peraturan yang berkaitan, serta buku-buku yang berkonsep teoritis kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan yang dibahas dalam skripsi ini. Pendekatan yang akan digunakan adalah Pendekatan Konsep atau *Conceptual Approach*, Pendekatan Undang-Undang atau *Statue Approach*. Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer terdiri dari bahan hukum yang bersumber dari peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku tentang hukum pengangkutan, perkeretaapian, keuangan negara, dan website. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan pengolahan bahan hukum dengan terlebih dahulu melakukan pengumpulan terhadap bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder. Setelah semua bahan hukum berhasil dikumpulkan maka bahan hukum selanjutnyadiolah secara sistematis dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang akan dikaji. Pengolahan bahan hukum dilakukan dengan cara mengklarifikasikan secara sistematis bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang telah terkumpul sesuai dengan permasalahan tentang pertanggung jawaban atas keterlambatan pengiriman barang oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir.

Penelitian ini analisa bahan hukum menggunakan sifat analisa preskriptif. Preskriptif adalah memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukannya dengan memberikan preskripsi atau penilaian mengenai benar atau salah atau apa yang seyogianya menurut hukum terhadap fakta atau peristiwa hukum hasil dari

penelitian<sup>4</sup>. Selain menggunakan analisa preskriptif peneliti juga menggunakan analisa evaluatif. Metode analisa evaluatif adalah peneliti memberikan justifikasi atas hasil penelitian, disini akan diberikan penilaian dari hasil penelitian dari hasil penelitian apakah teori hukum dapat diterima atau ditolak<sup>5</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep Ganti Rugi yang disebabkan Keterlambatan Pengiriman Barang oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya harus tetap memperhatikan hak-hak para konsumen. Salah satu pelaku usaha ialah PT. Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak dibidang pengiriman barang. PT Jalur Nugraha Ekakurir menawarkan jasa layanan/*service* kepada konsumen, terdapat 3 layanan/*service* yang telah disediakan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir. Kesepakatan konsumen dengan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dapat terpenuhi pada saat konsumen sanggup mantaati klausula baku dari pelaku usaha dan membayar sejumlah biaya dari layanan/*service* pengiriman barang.

Hubungan hukum antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan perikatan yang menimbulkan suatu akibat hukum bagi kedua belah pihak. Hubungan atau kontrak sepenuhnya tunduk pada ketentuan pasal 1320 jo. 1338 BW. Hubungan yang terjadi antar PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen adalah hubungan yang timbul karena adanya kesepakatan antar konsumen dengan pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir sehubungan dengan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha, yaitu pengiriman barang/dokumen.

Kesepakatan antara kedua belah pihak menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum tersebut berupa prestasi atau kewajiban yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Hubungan hukum antara PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen adalah adanya kewajiban PT. Jalur Nugraha Ekakurir untuk mengantarkan barang atau dokumen ke alamat tujuan yang diminta oleh konsumen sesuai dengan yang diperjanjikan, begitu pula bagi pihak konsumen juga berkewajiban untuk membayar sejumlah uang atas pelayanan jasa pengiriman yang telah diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir, yang semua itu dilakukan berdasarkan kesepakatan dari masing-masing pihak. Pasal 1320 BW merupakan syarat perjanjian bagi PT. Jalur Nugraha Ekakurir dengan konsumen

<sup>3</sup>Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum*, Jakarta, Prenamedia, hal 47

<sup>4</sup>Mukti Fajar, 2013, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiri*, Jogjakarta, Pustaka Pelajar. hal. 184

<sup>5</sup>*Ibid.* hal. 183

bahwasanya : “Sepakat mereka yang mnengikatkan dirinya,Cakap untuk membuat suatu perjanjian,Mengenai suatu hal tertentu,Suatu sebab yang halal,”

adanya empat syarat sah perjanjian yang terdapat diatas menyangkut dua hal yakni. Pertama syarat subyektif yang meliputi kesepakatan antara mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat sebuah perjanjian. Disebut syarat subyektif karena mengenai orang yang terlibat dalam sebuah perikatan. Kedua merupakan syarat obyektif, yang meliputi mengenai suatu hal tertentu contoh: jual beli atau sewa menyewa, dan suatu sebab yang halal. Penyebutan syarat obyektif diarenakan mengenai perjanjian sendiri oleh obyek adanya perikatan yang dilakukan tersebut.

Adanya syarat sahnya sebuah perjanjian tidak terlepas dari Pasal 1313 BW yakni memberikan pernyataan bahwa sebuah perjanjian atau perikatan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Para ahli hukum perdata mempunyai pendapat bahwa definisi mengenai perjanjian yang terdapat dalam ketentuan diatas tidak lengkap dan terlalu luas.

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjikan tanpa ada pihak yang dirugikan, tetapi adakalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Telah disinggung dalam bab sebelumnya bahwa wanprestasi merupakan suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian<sup>6</sup> dan bukan dalam keadaan memaksa. Adapun bentuk-bentuk dari wanprestasi yaitu,<sup>7</sup>

“Tidak memenuhi prestasi sama sekali;Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali,Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya;Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru.Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.”

Mengenai bentuk prestasi pasal 1234 KUH Perdata menentukan sebagai berikut: tiap-tiap perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk

tidak berbuat sesuatu. Sehubungan dengan hal tersebut, Subekti mengemukakan menilik macamnya hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:<sup>8</sup>

“Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang;Perjanjian untuk membuat sesuatu;Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.”

Hal ini berarti bahwa wujud prestasi dalam suatu perjanjian pengiriman barang adalah untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu, maupun untuk tidak berbuat sesuatu, misalnya dilarang untuk membuat atau berbuat yang dapat merugikan pihak lain. Dalam hubungannya dengan asuransi bentuk prestasinya berupa berbuat sesuatu, yaitu melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan bersama. Dalam perjanjian pengangkutan, prestasinya berupa berbuat, yaitu melakukan perbuatan mengangkut barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan.

Mengenai hal tersebut apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka dinyatakan telah wanprestasi, artinya “tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”.<sup>9</sup> Hal ini berarti bahwa wanprestasi terjadi karena tidak dipenuhinya suatu perikatan. Perikatan menurut pasal 1233 KUH Perdata, yang menentukan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, baik karena undang-undang. Dengan demikian, di samping perjanjian, undang-undang juga dapat menimbulkan suatu perikatan. Mengenai hubungan antara perikatan dengan perjanjian, dijelaskan oleh Subekti sebagai berikut: “Hubungan antara perikatan dengan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain”.<sup>10</sup>

Disebutkan bahwa salah satu unsur wanprestasi adalah berakibat merugikan orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yahya Harahap bahwasanya jika wanprestasi itu benar-benar menimbulkan kerugian kepada kreditur, maka debitur wajib mengganti kerugian yang timbul. Namun untuk itu harus ada hubungan sebab akibat atau kausal verband antara wanprestasi dengan kerugian.<sup>11</sup>

Pihak yang wanprestasi memberikan hak kepada pihak lain yang dirugikannya untuk menggugat ganti kerugian. Mengenai bentuk ganti kerugian, pasal 1243 KUH Perdata menentukan bahwa: Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah

<sup>8</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1991, hal 36

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 20.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 65.

<sup>6</sup> Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Pusat penerbitan UT, Jakarta, 2003, hal. 221

<sup>7</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*, Putra Abadin, Jakarta, 1999, hal. 18

dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Seseorang yang dinyatakan wanprestasi dan digugat ganti kerugian mempunyai hak untuk mengelaknya dengan alasan *Force Majeur/Overmacht* (keadaan memaksa), *Exemptio Non Adempti Contractus*, *Rechtsverwerking* (pelepasan hak).

Keadaan memaksa atau *force majeure*, menurut Subekti adalah seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalaiannya, ia dapat membela diri dengan mengajukan beberapa macam alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman itu. Pembelaan tersebut, yaitu mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*). Sementara, Riduan Syahrani menjelaskan *overmacht* sering juga disebut *force majeure* yang lazimnya diterjemahkan dengan keadaan memaksa dan ada pula yang menyebut dengan “sebab kahar”.<sup>12</sup>

*Force majeure* dalam hukum perdata diatur dalam buku III B.W dalam pasal 1244 dan 1245 B.W. Pasal 1244 B.W menentukan:

“Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya”.

Sementara Pasal 1245 B.W menentukan:

“Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.”

Melalui kajian yang penulis teliti mengenai keterlambatan pengiriman barang oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir termasuk bentuk wanprestasi memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Adapun faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang ialah:<sup>13</sup>

“Kurangannya Jumlah Karyawan, Kurangnya jumlah karyawan yang bertugas membuat proses pengiriman barang akan mengalami keterlambatan. Hal ini karena

beberapa perusahaan enggan menambah jumlah karyawan padahal pengguna jasa pengiriman barang semakin meningkat. Peak Season, Ini memang tidak terjadi setiap hari melainkan hanya pada hari-hari tertentu saja, misalnya hari besar atau hari perayaan tertentu. Namun peningkatan jumlah pengiriman dalam frekuensi yang sangat besar juga tetap saja membuat kewalahan perusahaan penyedia jasa meskipun karyawan yang ada jumlahnya juga sudah banyak. Informasi Mengenai Alamat, Ini kesalahan yang paling sering diremehkan oleh konsumen yaitu tidak lengkap dalam mengisi informasi mengenai alamat. Atau lebih parah lagi, terkadang konsumen salah menulis alamat karena tidak mengecek secara detil terlebih dahulu. Di Indonesia sendiri, banyak sekali ditemukan nama jalan atau nama daerah yang sama. Oleh karena itu, pengisian alamat serta kode pos secara tepat sangat penting. Informasi Mengenai Nama dan Kontak, tidak hanya alamat, nama dan kontak juga merupakan informasi penting yang harus dicantumkan saat pengiriman barang. Untuk nama, usahakan untuk mencantumkan nama lengkap dan bisa ditambahkan dengan nama panggilan jika itu ada. Selain itu, nomor telepon si pengirim maupun si penerima barang juga harus ada. Hal ini untuk memudahkan kurir melakukan konfirmasi jika terjadi masalah-masalah tertentu, misalnya sulit menemukan lokasi rumah yang dituju.”

Konsumen memiliki pengertian yang berbeda-beda, disesuaikan dengan kepentingannya. Konsumen dapat dibagi 3, yaitu :<sup>14</sup>

“Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Misalnya, pabrik mie instan harus membeli bahan baku lainnya untuk membuat dan menjual produk mie instannya, demikian juga perusahaan jasa seperti perusahaan asuransi harus membeli alat tulis, komputer, kendaraan untuk bisa menghasilkan jasa yang akan dijualnya. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Misalnya, membeli pakaian, sepatu dan sabun. Konsumen akhir membeli barang dan jasa yang digunakan oleh anggota keluarga lainnya, misalnya, TV, furniture, rumah, dan mobil. Konsumen akhir mungkin juga membeli barang dan jasa untuk hadiah teman, saudara, atau orang lain.”<sup>15</sup> Konsumen yang mengalami keterlambatan dalam kasus ini ialah konsumen antara.

<sup>12</sup> Syahrani, Riduan, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 2006, hal. 243.

<sup>13</sup> *Penyebab Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang dan Ini Solusinya*, <http://kingpromosi.com/all-tips/penyebab-terjadinya-keterlambatan-pengiriman-barang-dan-ini-solusinya/>, diakses pada 7 Desember 2016.

<sup>14</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014. hal. 8.

<sup>15</sup> Ujang Sumarwan, “Perilaku Konsumen”, Bogor : Ghalia Indonesia, 2004, hal. 24.

Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Keterlambatan pengiriman barang yang dialami konsumen antara mengakibatkan kerugian materiil. Kerugian materiil yang dimaksud ialah, konsumen antara dalam menjalankan usahanya membutuhkan ketepatan waktu, karena terdapat modal yang harus diputar, ketika konsumen antara mengalami keterlambatan pengiriman barang, maka barang tersebut berkurang nilai gunanya dan hilangnya kepercayaan dari konsumen akhir (*end usher*).

Keterlambatan yang dialami oleh konsumen terjadi karena PT. Jalur Nugraha Ekakurir memiliki gudang pengiriman barang yang setiap harinya menerima dari berbagai kota. Barang yang telah diterima, akan di *checklist* kembali untuk sebelumnya dikirimkan kepada alamat yang dituju masing-masing. Namun, PT. Jalur Nugraha Ekakurir memiliki kendala dalam hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia khususnya dalam bidang kurir untuk mengirimkan barang sesuai dengan alamat yang tertera. Sehingga dalam hal ini gudang yang digunakan untuk menampung barang mengalami *overload*.

Keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan wanprestasi yang tidak dapat dielakan seperti *Force Majeur/Overmacht* (keadaan memaksa, *Exemptio Non Adempti Contractus*, dan *Rechtsverwerking* (pelepasan hak). Berdasarkan penjabaran diatas PT. Jalur Nugraha Ekakurir wajib mengganti ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen mengenai keterlambatan pengiriman barang.

### **Tanggung Jawab dari PT. Jalur Nugraha Ekakurir atas Keterlambatan Pengiriman Barang dari Isi Perjanjian Klausula Baku yang Tercantum pada Syarat Standar Pengiriman ditinjau dari Pasal 7 Huruf G UUPK**

Berdasarkan pada Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan dari Pasal 2 UUPK tersebut bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

“Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamantakan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”

Intinya melalui asas-asas yang tertera di atas, diharapkan memberikan pengaturan dalam kegiatan perdagangan yang sehat serta berimbang sesuai dengan hak dan kewajiban dari pihak konsumen maupun pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa sesuai dengan UUPK.

UUPK menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Pasal 8 UUPK menentukan berbagai larangan sebagai berikut:

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu; Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label; Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang

memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih, atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat; Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.”

Pada intinya substansi pasal ini tertuju dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dibedakan berdasarkan prinsip tanggungjawab unsur kesalahan, praduga selalu bertanggungjawab, praduga selalu tidak bertanggungjawab, tanggungjawab mutlak, dan pembatasan tanggung jawab.<sup>16</sup> Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.

Pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip ini menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata (khususnya Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata mengatakan bahwa suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhi empat unsur pokok, yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.<sup>17</sup> Asas tanggungjawab ini dapat diterima karena adil bagi korban yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR atau Pasal 283 Rbg dan Pasal 1865 KUH Perdata, yang mengatur bahwa barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu.

Kedua, prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*). Dasar teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat

membuktikan sebaliknya, hal ini tentunya bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum, ketika asas ini diterapkan dalam kasus konsumen maka akan tampak bahwa teori ini sangatlah relevan dimana yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat.<sup>18</sup> Tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian diletakkan kepada tergugat (pelaku usaha).

Ketiga, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability*). Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang biasa diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggungjawab dari penumpang (konsumen).<sup>19</sup> Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

Keempat, prinsip tanggungjawab mutlak. Prinsip tanggungjawab mutlak ini sering diidentikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*), namun demikian, ada juga ahli yang mengatakan bahwa prinsip bertanggungjawab mutlak ini tidak selamanya sama dengan prinsip tanggungjawab absolute, dalam tanggungjawab mutlak, kesalahan tidak ditetapkan sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab seperti *force majeure*, dalam pihak lain, tanggungjawab absolut merupakan prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.<sup>20</sup> Variasi berbeda dalam penerapan tanggungjawab mutlak terletak pada *risk liability*, dimana dalam *risk liability* ini, kewajiban mengganti rugi dibebankan pada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian namun pihak penggugat (konsumen) tetap diberi beban pembuktian walau tidak sebesar si tergugat.

Penggugat hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dengan kerugian yang diderita, dan selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*. Prinsip ini biasanya diterapkan karena:<sup>21</sup>

“Konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks; Diasumsikan produsen atau pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi; Asas ini dapat memaksa produsen atau pelaku usaha untuk lebih berhati-hati.”

Prinsip tanggung jawab mutlak secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang merugikan

<sup>18</sup> *Ibid*, hal. 61-62.

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 62-63.

<sup>20</sup> *Ibid*, hal. 63.

<sup>21</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hal. 157-158.

<sup>16</sup> Sidharta, “Hukum Perlindungan Konsumen”, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2004, hal. 59-64.

<sup>17</sup> *Ibid*, hal. 59-60.

konsumen karena rasionalisasi penggunaan prinsip ini adalah agar produsen atau pelaku usaha benar-benar bertanggungjawab terhadap kepentingan konsumen.

Kelima prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*). Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha untuk dimuat dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen jika ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.<sup>22</sup> UUPK menyebutkan, klausula baku ini tidak dapat lagi ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, khususnya diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada peraturan yang jelas.

Prinsip yang pertama mempertegas bahwa tanggung jawab dilakukan oleh pihak yang merugikan. Pihak yang dirugikan dalam meminta pertanggungjawaban juga harus dapat membuktikan kerugian yang diderita dan membuktikan bahwa kesalahan dilakukan oleh pihak yang merugikan. Prinsip tanggung jawab ini diterima karena adil bagi korban dan yang berbuat salah wajib mengganti kerugian yang diderita oleh korban dengan dasar dapat membuktikan kesalahan dan kerugian yang diderita. Prinsip yang keempat, pelaku usaha yang melakukan kesalahan dan merugikan konsumen wajib bertanggung jawab atas kesalahan dan kerugian yang dilakukan, namun terdapat pengecualian bagi pelaku usaha, pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab apabila terjadi keadaan yang memaksa (*force majeure*).

Peraturan perundang-undangan juga mengatur mengenai tanggung jawab yakni pasal 19 UUPK, yaitu:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.” Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:<sup>23</sup>

“Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan, Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.”

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya

<sup>22</sup> *Ibid*, hal. 65.

<sup>23</sup> Ahmadi Miru, 2014, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta : Rajawali Pers, hal. 125-126.

dasar pertanggungjawaban pelaku usaha, hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. KUHPPerdata juga menyebutkan tentang tanggung jawab yaitu pada pasal 1243.

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir juga mempunyai klausula baku yang biasa disebut Syarat Standar Pengiriman, dalam pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi menyebutkan,

“JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE”

Sehubungan dengan standar kontrak adalah penggunaan klausula baku dalam transaksi konsumen. Klausula baku menurut Pasal 1 UUPK adalah :

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Undang-Undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan standar kontrak adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, sebab perjanjian baku/standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat.

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa perjanjian baku memiliki karakter sebagai berikut , ditentukan sepihak, berbentuk formulir, mengandung syarat eksonerasi, yaitu syarat dari pihak kreditur untuk mengelakkan dirinya dari tanggung jawab yang seharusnya menjadi kewajibannya, dicetak dengan huruf kecil, disodorkan kepada konsumen sebagai “*take it or leave it contract's*”

Klausula baku dirasa perlu untuk mengatur sehingga tidak disalah gunakan dan atau menimbulkan bagi pihak lain, tinggal bagaimana pengawasan penggunaan standar kontrak itu sehingga tidak dijadikan sebagai alat untuk merugikan orang lain.

Pasal 18 UUPK membuat sejumlah larangan penggunaan klausula baku dalam (standar) kontrak, yaitu sebagai berikut :

“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:

Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha; Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli



konsumen; Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen; 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; Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa; Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya; 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.

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

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.

Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

Ketentuan pasal 18 UUPK di atas, larangan penggunaan standar kontrak dikaitkan dengan dua hal, yaitu isi dan bentuk penulisannya, dari segi isinya, dilarang menggunakan standar kontrak yang memuat klausula-klausula yang tidak adil, sedangkan dari segi bentuk penulisannya, klausula-klausula itu harus dituliskan dengan sederhana, jelas, dan terang sehingga dapat dibaca dan dimengerti dengan baik oleh konsumen. Berikut perbandingan perundang-undangan terkait dengan tanggung jawab.

Perlu adanya perubahan pada klausula baku yang dimiliki PT. Jalur Nugraha Ekakurir yakni syarat standar pengiriman. Ganti rugi dalam pasal 8 syarat standar pengiriman dengan menimbang estimasi hari yang diperlukan untuk mengirimkan barang, maka harus ada tanggung jawab mengenai penggantian biaya karena adanya keterlambatan barang.

Pasal 1243 KUHPerdara :“Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”

Pasal 7 huruf (g) UUPK : “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.” dengan meninjau kedua pasal dari UUPK dan KUHPerdara maka seharusnya dalam pasal 8 syarat standar pengiriman mengenai ganti rugi ditambahkan ayat yang berbunyi “JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti yang dialami konsumen akibat keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang pengiriman tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE”.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai konsep ganti rugi keterlambatan pengiriman barang dan tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang.PT. Jalur Nugraha Ekakurir dalam melaksanakan kewajibannya melakukan wanprestasi yakni berbuat sesuatu tidak tepat pada waktunya, hal ini mengakibatkan konsumen mengalami kerugian karena tidak adanya aturan mengenai keterlambatan pengiriman barang. Wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir tidak terdapat adanya unsure *force majeure/overmacht*, maka PT. Jalur Nugraha Ekakurir wajib memberikan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang.

Klausula baku yang dimiliki PT Jalur Nugraha Ekakurir yang biasa disebut syarat standar pengiriman pada pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi kurang memberikan kepastian hukum pada konsumen. PT. Jalur Nugraha Ekakurir hanya memberikan tanggung jawab kerugian apabila barang yang dikirimkan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir mengalami kehilangan dan kerusakan, PT Jalur Nugraha Ekakurir tidak mencantumkan ganti rugi mengenai keterlambatan sehingga konsumen mengalami kerugian materiil dan imateriil atas keterlambatan pengiriman barang. Terdapat kekosongan hukum pada syarat standar pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir mengenai ganti rugi atas keterlambatan. JNE harus bertanggung jawab atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan jika akibat kesalahan dilakukan oleh PT Jalur Nugraha Ekakurir, hal tersebut penafsiran berlawanan dari Pasal 3 Ayat (6) yang menjelaskan “JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan pelanggan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut diatas.” Jadi sesuai penafsiran tersebut konsumen seharusnya juga mendapatkan ganti rugi atas keterlambatan.

### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut : pertama, PT. Jalur Nugraha Ekakurir seharusnya memberikan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman

barang berupa penggantian biaya kepada konsumen yang mengalami kerugian atas keterlambatan pengiriman barang.

Kedua, syarat standar pengiriman yang dimiliki oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir pada pasal 8 ayat (1) seharusnya juga menyebutkan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang agar konsumen mendapatkan haknya untuk mendapatkan ganti rugi bila terjadi keterlambatan pengiriman barang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni: Bandung.
- Barkatulah Abdul, Hakim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press.
- Cek resi. 2013. "*Cepat, Lengkap, Otomatis. Lacak Paket 22 Ekspedisi Pengiriman*" (Online), (<http://www.cekresi.com/>, Diakses 5 Juli 2015).
- Dunia Pelajar. 2014. "*Pengertian Dokumentasi Menurut Para Ahli*" (Online), (<http://www.Duniapelajar.com/>, diakses 25 Agustus 2015).
- Fauzi Imam Suyogi. 2015. "Metode Penemuan Hukum". (Online), (<http://www.hukumpedia.com/>, diakses pada tanggal 8 Januari 2015.)
- Gunawan, Johannes. 1994. *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*. Pro Justitia. Tahun XII. Nomor 2
- Harahap, M Yahya. 1986. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Alumni : Bandung.
- Hidayatullah. 2015. "Hukum Perlindungan Konsumen" (Online), (<http://www.academia.edu/>, diakses 7 Juli 2015.)
- Himayati. 2008. *Eksplorasi Zahir Accounting*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kansil C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hukum Online. 2009. "*Dimana Pengaturan Kerugian Konsekuensial dalam Hukum Indonesia?*" (Online), (<http://www.hukumonline.com/>, diakses 1 November 2015.)
- Kecosongan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Marzuki Mahmud Peter. 2015. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenamedia.
- Mas Marwan. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miru, Ahmadi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mukti, Fajardan Yuianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moh. Makarao Taufik & M. Sadar. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia
- Nazution, Az. 1995. *Hukum dan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nurmadjito. 2000. *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Penyunting. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- PT. Jalur Nugraha Ekakurir. 2011. "Cek Tarif" (Online), (<http://www.jne.co.id/>, diakses 3 Juli 2015.)
- Pramono Nindyo. 2003. *Hukum Komersil*. Jakarta: Pusat penerbitan UT.
- Republik Indonesia, Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Satrio. J. 2002. *Hukum Perikatan, Perikatan pada Umumnya*. Alumni Bandung
- Setiawan, R. 1977. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Binacipta.
- Setiawan, R. 1999. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian*. Jakarta : Putra Abadin.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei.
- Subekti. 1990. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT Intermasa.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Susanti, Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Soemadipradja. S.S. Rahmat. 2010. *Penjelasan Hukum tentang Keadaan Memaksa*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wignjodipuro Surojo. 1974. *Pengantar Ilmu Hukum (Himpunan Kuliah)*. Bandung : Alumni
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. 1981. *Sumbangan Pikiran tentang RUU Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.