

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA
JASA PENGIRIMAN BARANG OLEH PT TIKI INDONESIA
DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata I
Pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

RIDZWAN RAMADHAN

C100140274

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG OLEH PT TIKI INDONESIA DI TINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

RIDZWAN RAMADHAN

C100140274

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Multimatun Niamy, S.H., M.Hum

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG OLEH PT TIKI INDONESIA DI TINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

RIDZWAN RAMADHAN

C100140274

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jum'at, 1 November 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Multimatun Ni'ami, SH., M.Hum
(Ketua Dewan Penguji)
2. Inayah, S.H., M.H
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Kelik Wardiono, S.H., M.H
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan



Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum
NIK. 537/NIDN. 0727085803

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat atau yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 09 Oktober 2019

Penulis,



RIDZWAN RAMADHAN

C100140274

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG OLEH PT TIKI INDONESIA DI TINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Abstrak

PT. TIKI merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari tempat yang jauh membuat jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting. Selama proses pengiriman barang kadang tidak selalu berjalan dengan lancar, misalnya kemungkinan terjadinya bencana, baik yang berasal dari alam, perbuatan manusia maupun dari sifat barang itu sendiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab TIKI dalam perjanjian pengiriman barang apabila terjadi wanprestasi. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami syarat dan prosedur perjanjian pengiriman barang, hak dan kewajiban para pihak serta tanggung jawab TIKI bila terjadi wanprestasi. Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen membungkus barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman TIKI atau yang mewakilinya. Tanggung jawab PT. TIKI terhadap barang yang hilang atau rusak yaitu dengan cara mengganti kerugian sebesar 10 kali biaya pengiriman, kecuali jika PT. TIKI dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari PT. TIKI, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan PT. TIKI dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang.

Kata Kunci: wanprestasi, pengiriman barang, ganti kerugian.

Abstract

PT. TIKI is a privately owned freight forwarding company engaged in services. The large number of people who send goods from distant places makes shipping services very important. During the process of sending goods sometimes it does not always run smoothly, for example the possibility of disaster, both originating from nature, human actions or from the nature of the goods themselves. The formulation of the problem in this research is how the implementation of TIKI's

responsibility in the goods delivery agreement if there is a default. For this reason, the purpose of this research is to understand the terms and procedures of goods delivery agreements, the rights and obligations of the parties and the responsibilities of TIKI in the event of default. The company's obligation is to prepare goods to be sent neatly, deliver goods / documents to the destination, and protect goods / documents from being damaged and lost. Company rights are entitled to obtain information about the nature of the goods to be sent, to refuse requests for shipment of goods that are prohibited or invalid and receive the costs required in shipping goods. Whereas the obligation of consumers to order goods to be sent neatly, provide information about the nature of the goods to be sent and pay the costs required in shipping goods. Consumer's right is to obtain proof of delivery, the goods are delivered on time, and the consumer has the right to claim compensation in the event of loss or damage to goods caused by an error or negligence from the TIKI shipping company or its representative. The responsibility of PT. TIKI for items that are lost or damaged by compensating for 10 times the shipping cost, except if PT. TIKI can prove correctly and clearly that the error is not the fault of PT. TIKI, but due to negligence and mistakes of the sender of the goods or because there is a forced situation that results in the cargo not reaching the recipient's goods, this is what freed PT. TIKI from claims filed by the sender of goods.

Keywords: default, delivery of goods, compensation

1. PENDAHULUAN

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu di lindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan sesuai dengan keadaan yang diperjanjikan. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman. Akibatnya barang dari beberapa konsumen mengalami kerusakan dan juga kehilangan. Beberapa faktor lainnya adalah keterlambatan yang terjadi saat pengiriman (Dewi, 2015).

Konsumen ialah setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli, maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan

undangan (Sidabalok, 2006)

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain, hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai “Hukum yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta tata cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban” (Nasution, 1999).

Pihak perantara yang merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang telah mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna jasa pengiriman sebagai konsumen. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung di balik Standar Contract atau Klausula Baku yang di tandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku dan konsumen).

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasanya dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausa baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak.

Pada dasarnya pelaksanaan perjanjian pengiriman barang tidak dilakukan di atas suatu perjanjian secara tertulis. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang dalam hukum kebiasaan didasarkan kepada dokumen-dokumen pengiriman saja, yang di dalamnya menerangkan tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut serta biaya pengiriman. Berdasarkan hukum kebiasaan tersebut para pihak melakukan kewajiban-kewajibannya, sehingga apabila terjadi suatu sengketa di belakang hari maka yang diajukan sebagai bukti adalah dokumen-dokumen tersebut, sedangkan hubungan antara pengirim dan jasa pengiriman barang diikat dengan perjanjian.

Banyak peristiwa hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang, khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab pihak jasa pengiriman barang terhadap hilangnya barang kiriman tersebut. Kenyataan yang ditemukan sering kali klaim yang diajukan oleh pengirim kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa konsumen dan pelaku usaha

mempunyai hubungan hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak, sedang di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak (Mertokusumo, 2003).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang perjanjian pengiriman barang. Perjanjian yang dituangkan dalam bentuk penelitian ini berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang oleh PT TIKI Indonesia di Tinjau dari Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen."

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-empiris. Yuridis-empiris tersebut mengacu kepada perundang-undangan dan penelitian lapangan. Sumber data terdiri dari data primer yakni akta perjanjian tentang pengiriman barang dengan melakukan penelitian di Perusahaan Jasa Kurir yaitu TIKI, sedangkan data sekunder berupa dokumen tertulis yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu bukti tanda terima (resi) pembayaran dari perusahaan jasa kurir. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

3. HASIL DAN PEMAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Kerusakan Barang Diakibatkan Oleh Kelalaian Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Perlindungan yang diberikan selain adanya perlindungan hukum preventif

juga adanya perlindungan hukum represif yang mana pada hal ini perlindungan yang diberikan setelah adanya sengketa yg timbul yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa.

Perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen pengiriman barang secara online terdiri dari 2 macam yaitu Pertama, perlindungan Hukum secara *prenventif* artinya perlindungan hukum yang bersifat mencegah terjadinya sengketa antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa pengiriman barang yaitu PT. TIKI yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, perlindungan hukum secara *represif* artinya penyelesaian terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen pengirim barang secara online dengan jasa pengangkutan, dalam hal ini PT. TIKI yang mengalami sengketa yang mana perlindungan hukum ini terdapat didalam pasal 45 sampai dengan pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kasus yang telah terjadi dalam artian konsumen sudah dirugikan oleh pelaku usaha maka perlindungan hukum yang di tempuh yaitu perlindungan hukum secara represif, pada pasal 45 UUPK dan apabila pelaku usaha menyebabkan wanprestasi maka ganti kerugian yang di berikan kepada konsumen harus sesuai dengan nilai barang yang rusak atau hilang dan apabila tidak sesuai dengan nilai barang maka pelaku usaha telah melanggar Undang Undang perlindungan konsumen pada pasal 19 yaitu: 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.

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

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Maka konsumen yang di rugikan dapat melakukan gugatan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu hak hak konsumen juga di jelaskan pada pasal 4 Undang undang Perlindungan Konsumen yaitu: Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak atas memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Hak – Hak yang diatur dalam peraturan perundang – undangan lainnya. Jika semua hak – hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis (mulai dari yang diasumsikan secara mendasar. Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika di konsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang

berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Apabila ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kualitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti rugi yang pantas. Jenis ganti rugi itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas kesepakatan masing – masing.

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha (produsen/penyalur produk) untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggung jawaban hukum dari pihak yang di pandang merugikan karena mengkonsumsi produk itu dalam ranah internasional tepatnya di Spanyol Perindungan konsumen.

3.2 Bentuk Pertanggung Jawaban Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Indonesia Apabila terjadi Kerusakan Pada Barang Konsumen.

Seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga terciptanya hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing – masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang

membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk dan jumlah kerugian yang dialami.

Setelah dilakukan riset dan penelitian di lapangan tepatnya di Tiki Agent di Sukoharjo yang beralamatkan Jl Gatot Subroto 1, Carikan, Jetis, Kec. Sukoharjo, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah. Pihak Tiki sudah memberikan Ketentuan ganti kerugian sebesar 10 kali ongkos kirim apabila tidak di asuransikan dan ganti kerugian sesuai harga barang yang di asuransikan. Apabila barang yang di kirimkan mengalami kerusakan atau barang yang di titipkan TIKI hilang. Namun TIKI tidak bertanggung jawab pada kondisi yang sebagai berikut: KERUSAKAN, terhadap semua kerusakan TITIPAN yang sifat barang tersebut merupakan barang-barang yang mudah pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubah fungsi dari barang elektronik yang dimaksud.

Kebocoran pada barang cair atau karena sifat barang tersebut mudah bocor. Penahanan atau penyitaan serta pemusnahan barang oleh pejabat yang berwenang. Kerusakan dan keterlambatan karena keadaan yang memaksa (*force majeure*) yang diakibatkan oleh bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang tak dapat di ukur oleh manusia. Selain ke empat hal tersebut pihak TIKI akan bertanggung jawab terhadap barang yang di amanahkan kepadanya. Ketentuan ganti kerugian juga telah di atur oleh pihak tiki agar meminimalisir kerugian yang diderita oleh pihak TIKI yaitu: 10 kali biaya kirim untuk barang yang hilang apabila barang tersebut tidak di asuransikan; apabila barang di asuransikan maka barang yang diganti kerugiannya yaitu sesuai dengan nilai barang yang hilang.

Maka pihak tiki selalu menyarankan untuk mengasuransikan barang yang mau di kirim terlebih barang tersebut memiliki nilai jual yang tinggi. Akan tetapi ada biaya tambahan yang di berikan pada barang yang di asuransikan yaitu sebesar $0,30\% \times \text{Harga Barang}$ dan $0,225\% \times \text{Harga Barang}$ untuk barang sejenis dokumen penting.

Dari apa yang saya dapatkan ketika melakukan penelitian di tempat tiki, pihak tiki tidak mau melakukan ganti kerugian pada barang yang rusak, di karenakan kemungkinan-kemungkinan yang tidak di ketahui atau kesalahan yang

tidak dilakukan oleh pihak tiki. Bisa jadi kerusakan yang telah terjadi di akibatkan oleh pengirim sendiri karena pada masa sekarang banyak kegiatan jual beli online yang terjadi, maka pihak TIKI tidak mau mengambil resiko yang dapat menyebabkan kerugian yang terlalu banyak di mana mungkin kerugian yang di alami konsumen bukan dari atau bukan di sebabkan oleh pihak TIKI. Namun apabila barang hilang pada saat pengiriman maka pihak TIKI akan memberikan ganti kerugian sesuai pada ketentuan yang telah ada.

Dalam kasus yang saya teliti yang di alami oleh Niken Puspaningtyas atas kehilangan pakatnya berupa pakaian, dimana ganti kerugian yang di berikan oleh pihak TIKI tidak sepadan dengan harga barang yang hilang. Maka sama saja pihak tiki telah melanggar UUPK pasal 4 ayat 8 yaitu: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa upaya PT. TIKI Indonesia adalah untuk melindungi hak – hak konsumen secara hukum, apabila konsumen mengalami suatu kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak pegawai jasa pengiriman barang yang berakibat rusaknya suatu barang saat pengiriman. Konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat berlindung pada UUPK dan juga KUHPerdara yang mana aturan tersebut dapat memberikan perlindungan atas kerugian yang di telah di terima oleh konsumen.

Selain itu Apabila konsumen pengguna mengalami suatu kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan pihak konsumen, pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen diatur dalam pasal 7 UUPK. Dalam Pasal 7 huruf f UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, Pasal 4 ayat 8 menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Maka dari itu apabila pihak TIKI memberikan ganti rugi yang tidak sesuai dengan harga barang, maka pihak TIKI telah melanggar pasal tersebut.

4.2 Saran

Agar konsumen merasa percaya dan aman kepada TIKI dari pada jasa pengiriman lainnya ada baiknya system asuransi barang yang pengaplikasiannya terhadap barang-barang tertentu di ubah menjadi seluruh barang yang di pasrahkan ke pihak TIKI sehingga konsumen merasa puas dan tenang terhadap barang yang akan di kirimkan, dan juga apabila terjadi wanprestasi oleh pihak TIKI maka ganti kerugian yang di berikan akan sesuai dengan harga barang yang di hilangkan atau rusak, dan juga ketentuan tersebut tidak melanggar undang undang perlindungan konsumen pada pasal 4 ayat 8.

Apabila peraturan TIKI tentang paket yang di asuransikan di hilangkan dan diganti dengan seluruh paket yang di terima TIKI akan di asuransikan oleh pihak TIKI agar konsumen merasa aman terhadap barang yang di kirimkannya. Maka hal tersebut juga meningkatkan daya saing TIKI kepada perusahaan pengiriman barang yang lain seperti JNE, WAHANA, JNT, dan sebagainya.

PERSANTUNAN

Naskah publikasi ini, penulis persembahkan kepada kedua orangtuaku tercinta atas doa dan dukungan moril maupun materiil yang tiada tara. Saudarasaudarku tersayang atas dukungan, doa dan semangatnya serta sahabat-sahabatku semuanya tanpa kecuali, terima kasih atas motivasi, dukungan dan doanya selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

Eli, Dewi Wuria. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sudikno, Mertokusumo. (2003). *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*.

Yogyakarta: Liberty.

Nasution, AZ. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen “Suatu Pengantar”*.
Jakarta: Daya Widya.

Janus, Sidabalok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.
Dandung: Citra Aditya Dakti.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.