

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG MELALUI ANGKUTAN LAUT DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Arkan Daffa Tyandi; Taufiq Nugroho
Program Studi Ilmu Hukum; Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Jasa pengiriman barang melalui angkutan laut memudahkan manusia dalam upaya agar barang dapat sampai ke konsumen di waktu dan tempat yang sesuai. Namun pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya apabila terjadi keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pihak perusahaan yang tentu dapat merugikan konsumen, oleh karena itu pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami keterlambatan. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang menggunakan sumber data sekunder berupa bahan hukum primer yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bahan hukum sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur. Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan, kemudian metode analisis data secara kualitatif yang hasilnya akan dijelaskan secara deskriptif. Perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; konsumen berhak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai kesepakatan, sebagaimana terdapat di Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut yaitu sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga yaitu pelaku usaha bertanggung jawab dengan membayar ganti rugi sesuai kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (g) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Keterlambatan, Pengiriman Barang, Angkutan Laut

Abstract

Goods delivery services by sea transportation make it easier for humans to make efforts so that goods can reach consumers at the appropriate time and place. However, the delivery of goods does not always run smoothly, one of which is if there is a delay in delivery that is not in accordance with what was promised by the company which of course can harm consumers, therefore consumers are entitled to legal protection when the delivery of goods is delayed. This research is a normative research with a statutory approach that uses secondary data sources in the form of primary legal materials, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and secondary legal materials obtained from various literatures. The method of data collection is through literature study, then the method of data analysis is qualitative which the results will be explained descriptively. Consumer protection for delays in the delivery of goods via sea transportation according to the Consumer Protection Law, namely that consumers have the right to correct, clear and honest information regarding the condition and guarantee of goods and/or services; consumers have the right to have their opinions and complaints heard regarding the goods and/or services used; consumers have the right to receive consumer guidance and education; consumers have the right to be treated or served correctly and honestly and not discriminate; and consumers have the right to receive compensation if the goods/services received do not comply with the agreement, as stated in Article 4 of the Consumer Protection Law. The form of responsibility of business actors for delays in the delivery of goods via sea transportation is in accordance with the principle of responsibility based on presumption, namely that business actors are responsible by paying compensation according to the agreement between both parties as regulated in Article 7 letter (g) of Law Number 8 of the year 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection, Delay, Freight Forwarding, Sea Transportation

1. PENDAHULUAN

Saat ini, berbeda dari sebelumnya, ketersediaan layanan pengiriman barang yang terpercaya sangatlah penting. Jika mencari cara yang mudah dan praktis untuk mengirimkan barang khususnya antar wilayah, layanan pengiriman produk

mungkin merupakan pilihan terbaik.¹ Saat ini terdapat banyak sekali perusahaan ekspedisi barang yang dapat dipilih, semuanya bersaing untuk menyediakan saluran distribusi yang efisien bagi masyarakat.²

Kehadiran perusahaan pengiriman barang ini membantu kehidupan manusia terkait penghematan waktu dan biaya yang diberikannya. Namun mungkin saja dapat terjadi kendala dalam proses pengiriman, seperti jika barang tidak sampai di tempat tujuan pada waktu yang telah disepakati.

Konsumen yang telah membayar sejumlah uang tertentu untuk layanan pengiriman barang dan tidak mendapatkannya secara tepat waktu mungkin merasa dirugikan. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami keterlambatan penerimaan pengiriman barang berhak mendapatkan perlindungan hukum.³

Konsumen harus mempunyai perlindungan hukum untuk melindungi kepentingan mereka sebagai penerima layanan. Seperti telah dijelaskan sebelumnya, hambatan sering kali dihadapi dalam proses pengiriman barang, oleh karena itu penting bagi pelaku bisnis dan konsumen untuk membuat perjanjian yang dengan jelas menguraikan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan diciptakan oleh masing-masing pihak. Keluhan paling umum dari konsumen adalah keterlambatan.

Masalah pengiriman terutama ketika barang mengalami keterlambatan dapat menyebabkan kerugian materiil ataupun non materiil yang signifikan bagi konsumen. Hal ini sebagian disebabkan oleh terbatasnya umur simpan atau berkurangnya kegunaan barang yang dikirim jika terjadi pengiriman barang yang tidak tepat waktu. Dalam hal ini, pelaku usaha berhutang ganti kerugian kepada konsumen sebagai upaya untuk memenuhi kewajiban hukum mereka untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang mereka derita, sebagaimana

¹ Aisyah Ayu Musyafa, Hardani Widya Khasna dan Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, Jurnal Law Reform, Volume 14 Nomor 2 (2018), Hal. 152.

² Amri Yanuar dan Dewinta Nuring Tyas, “Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang di PT. KN Sigma Trans dengan Menggunakan Metode Seven Tools”, Jurnal Logistik Bisnis, Volume 5 Nomor 2 (November, 2015), Hal. 29.

³ A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang”, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Volume 5 Nomor 2 (2017), Hal. 2.

diamanatkan oleh Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kerugian yang dialami pengirim atau pihak ketiga akibat kecerobohan jasa pengangkutan menjadi tanggung jawab pelaku usaha ekspedisi atau perusahaan angkutan barang. Permasalahan terkait keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut contohnya adalah sebagai berikut:

1. Pada berita yang ditulis oleh DetikNews menjelaskan bahwa terdapat seseorang yang akan mengirimkan barangnya melalui J&T Cargo, mengirimkan sejumlah perlengkapan kolam renang dari Lombok Barat ke Pontianak pada tanggal 13 Desember 2021, estimasi untuk paket sampai tempat tujuan adalah dalam jangka waktu 14 hari. Pada tanggal 17 Desember 2021 barang dicek melalui sistem *tracking online* J&T Cargo bahwa barang masih berada di GW Surabaya. Pada tanggal 24 Desember 2021 dicek kembali ternyata statusnya hanya *update* sampai tanggal 17 Desember 2021. Pada tanggal 26 Desember 2021, SLA Lombok Barat yang dihubungi mengatakan bahwa akan sampai gudang Pontianak pada tanggal 29 atau 30 Desember 2021. Kemudian hingga pada tanggal 1 Januari 2022, berusaha menghubungi melalui *whatsapp chat call center* ternyata masih dalam status pengiriman dari Surabaya ke Pontianak dan paket masih berada di laut.⁴
2. Pada berita yang ditulis oleh AntaraKalsel menjelaskan bahwa sebagian pengusaha yang berada di Banjarmasin, Kalimantan Selatan resah karena barang yang didatangkan dari Surabaya belum dapat dikirim karena kapal belum berani berlayar karena arus gelombang yang tinggi. Seorang pengusaha bernama M. Shohib mengatakan bahwa barang dagangannya yang dikirim oleh ekspedisi di Surabaya tak kunjung datang, M. Shohib mengatakan “Biasanya barang hanya memerlukan waktu dua sampai tiga hari sudah sampai di Banjarmasin, tapi ini sudah sepekan barang belum sampai juga”. Setelah dikonfirmasi ke Surabaya, barang yang dikirim empat hari yang lalu saat ini masih berada dalam truk yang parkir di pelabuhan.

⁴ Erniwati, DetikNews, Kamis 20 Januari 2022, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5906210/layanan-kirim-paket-jt-cargo-mengecewakan#>, diakses 7 April 2023 pukul 16:20 WIB.

Keterlambatan pengiriman barang itu diakibatkan karena faktor cuaca yaitu gelombang yang tinggi mengakibatkan kapal-kapal yang seharusnya berlayar pada hari dan jam itu menjadi tidak bisa berlayar karena lebih mementingkan faktor keselamatan.⁵

Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman produk berhak mendapatkan penggantian. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai perlindungan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang, khususnya jika terjadi keterlambatan pengiriman dan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen jika terjadi keterlambatan pengangkutan produk melalui angkutan laut.

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? (2) Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Manfaat penelitian ini adalah: (1) Manfaat Teoritis, membantu memajukan bidang hukum dengan memperluas pemahaman kita tentang hak-hak konsumen apabila terjadi keterlambatan pengiriman sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Manfaat Praktis, memberikan pandangan kepada masyarakat terkait perlindungan konsumen atas keterlambatan

⁵ Ulul Maskuriah, AntaraKalsel, Rabu 11 Januari 2012, <https://kalsel.antaranews.com/berita/5158/angkutan-laut-terlambat>, diakses 7 April 2023 pukul 17:00 WIB.

pengiriman barang melalui angkutan laut sehingga diharapkan menjadi pembelajaran para pihak untuk mengetahui secara pasti hak dan kewajibannya dalam melakukan pengiriman barang melalui angkutan laut, serta memberikan pandangan kepada pembaca terkait bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang menggunakan sumber data sekunder berupa bahan hukum primer yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bahan hukum sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur. Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan, kemudian metode analisis data secara kualitatif yang hasilnya akan dijelaskan secara deskriptif.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang melalui Angkutan Laut Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diciptakan bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen juga hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak adalah tuntutan hukum atas perlindungan kepentingan pribadi atau publik.⁶ Kewajiban menurut Prof. Dr Notonegoro ialah suatu beban yang wajib dituruti agar memberikan atau melakukan perbuatan yang semestinya diberikan oleh pihak tertentu.⁷

Penting bagi perusahaan untuk memberikan jaminan yang dapat diandalkan atas produk dan layanan yang diberikannya kepada konsumennya. Untuk menjamin

⁶ Zainal Asikin, 2013, *Hukum Dagang*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

⁷ Bnp.jambiprov.go.id, Senin 27 Februari 2023, <https://bnp.jambiprov.go.id/pengertian-hak-dan-kewajiban-warga-negara-menurut-ahinya/>, diakses Selasa 25 Juli 2023 pukul 16:36 WIB.

perlindungan hak-hak masyarakat, maka diperlukan adanya suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif atau yang bersifat represif dan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.⁸

Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa pengertian dari Hukum Perlindungan Konsumen adalah suatu peraturan yang dibuat untuk mengatur permasalahan antar pihak, dimana dalam hal ini adalah yang mempunyai hubungan dengan barang ataupun jasa di kehidupan masyarakat.⁹

Ketika berbicara tentang perlindungan hukum adalah segala sesuatu yang dilakukan untuk menjaga keselamatan mereka yang dirugikan atau dihukum. Untuk mencapai potensi perlindungan hukum sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, korban dapat diberikan restitusi, kompensasi, perawatan kesehatan, dan bantuan hukum. Hal ini juga merupakan contoh bagaimana perlindungan masyarakat dapat diwujudkan. Dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada subjek hukum, digunakan berbagai instrumen, baik tindakan preventif maupun represif, baik lisan maupun tertulis. Dengan kata lain, bahwa perlindungan hukum mewujudkan fungsi hukum yaitu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁰

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi dapat dilihat pada dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7.

Konsumen mempunyai hak-hak sebagaimana dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut: Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang

⁸ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Hal. 34.

⁹ Mochtar Kusumaatmadja, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Bina Cipta, Hal. 4.

¹⁰ Sudut Hukum, Rabu 10 Mei 2017, <http://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum>, diakses Selasa 5 September 2023 pukul 23.15 WIB.

dijanjikan; Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll.¹¹

Konsumen berhak secara hukum untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian akibat perusahaan memberikan jasa yang tidak selaras terhadap yang diperjanjikan. Tindakan konsumen dalam melakukan klaim ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjabarkan tentang hak-hak yang diperoleh oleh pihak konsumen, dalam huruf (h) dijelaskan bahwa konsumen berhak diberikan ganti rugi jika sebuah jasa yang diberikan tidak sesuai dengan hal yang sudah diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

Penerapan Pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan di mana pembeli berhak atas kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, pada dasarnya merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

3.2 Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan dalam Pengiriman Barang melalui Angkutan Laut

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata “*responsibility*” atau “*liability*” sedangkan dalam bahasa Belanda, yaitu “*vereentwoodelijk*” atau “*aansparrkelijheid*”. Tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai “keadaan yang mengharuskan seseorang menanggung segala sesuatunya”. Menanggung berarti berkewajiban untuk memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatu dan menanggung segala akibatnya. Bertanggung jawab berkaitan dengan tanggung jawab hukum yang berarti kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja atau tidak disengaja. Tanggung

¹¹ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

jawab bisa disebut juga sebagai salah satu perwujudan akan kesadaran dan kewajiban.

Kewajiban tanggung jawab adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatunya jika terjadi suatu kejadian yang tidak terduga boleh dituntut, dipermasalahkan, diperkarakan serta sebagainya. Masalah hukum terjadi pada pelanggan saat mengangkut produk sehingga memerlukan tanggung jawab hukum. Tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu dampak lebih lanjut berasal pelaksanaan peranan, baik peranan itu artinya hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Tanggung jawab dalam konteks hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk bertindak selaras terhadap isi undang-undang.

Selalu ada tingkat resiko yang terlibat dalam setiap jenis urusan bisnis, baik bahaya tersebut disengaja atau tidak. Sangat penting untuk menerapkan pengamanan untuk mencegah terjadinya resiko seperti ini. Tanggung jawab ada bila dua pihak atau lebih terikat oleh hukum satu sama lain karena hak dan kewajiban. Adapun macam-macam tanggung jawab ini antara lain:¹²

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability, Liability Based on Fault Principle*)

Baik hukum pidana maupun perdata menganut pengertian tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Unsur kesalahan dan hubungan kontraktual yang ada diperlukan agar teori murni tanggung jawab berbasis kelalaian dapat dipertahankan.

2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Atas Praduga (*Rebuttable Presumption of Liability Principle*)

Tanggung jawab pelaku usaha yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak. Dengan demikian ketika suatu produk rusak dan mengakibatkan kerugian konsumen, umumnya pertama-tama melihat isi dari kontrak perjanjian atau jaminan yang merupakan bagian dari kontrak baik tertulis maupun lisan.

¹² Abdul Halim Barakatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: Nusamedia, Hal. 61.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*No-Fault Liability, Absolute atau Strict Liability Principle*)

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Selain beritikad baik, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Jaminan terhadap produk dan jasa yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pembeli dan memberikan semacam perlindungan hukum kepada pembeli.

Tanggung jawab mengganti kerugian kepada pengirim kargo tidak hanya terbatas pada kargo hilang, rusak atau musnah akan tetapi jika terjadi keterlambatan pengiriman atau proses pengiriman mengalami keterlambatan waktu dari jadwal yang sudah ditentukan dalam pengiriman barang kecuali jika keterlambatan itu terjadi karena faktor cuaca dan teknis operasional.¹³

Berikut ini upaya hukum yang harus dilakukan konsumen apabila terjadi permasalahan keterlambatan pengiriman barang:

a. Mediasi

Apabila terjadi perselisihan yang melibatkan keterlambatan pengiriman barang melalui transportasi laut, pihak ketiga yang netral, yaitu pengelola jasa pengiriman barang, dapat memediasi situasi tersebut dengan menghubungi pengirim dan penerima untuk mendiskusikan kemungkinan solusi atas masalah tersebut. Jika terjadi keterlambatan pengiriman produk sampai tujuan, pihak pengantar akan mengkonfirmasi dan menjelaskan keadaan tersebut kepada penerima.

b. Negosiasi

Untuk memastikan bahwa pengirim maupun penerima produk tidak merasa tidak puas, masalah penundaan akan diselesaikan dalam negosiasi

¹³ Suprpti, "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap Pengiriman Kargo melalui Udara", *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Volume 9 (Desember, 2016), Hal. 40.

antara pihak-pihak yang bersengketa. Mendiskusikan mengenai barang yang terlambat menuju pihak penerima barang. Jika terjadi keterlambatan pengiriman barang dalam proses sampai ke penerima, maka pihak jasa pengiriman harus selalu menghubungi penerima barang agar dapat bernegosiasi apakah penerima dapat datang sendiri untuk mengambil barang karena barang sudah ada di kantor atau ingin barang diantar tapi terlambat.

Menurut Pasal 7 huruf (g) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang berbunyi “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.” yaitu penyelenggara wajib memberikan imbalan dan/atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam pasal tersebut disebutkan bahwa penggantian kerugian hanya apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pengertian kalimat “tidak sesuai perjanjian” menurut peneliti sangatlah luas. Dalam kasus keterlambatan barang dalam proses pengangkutan ini dapat menimbulkan permasalahan karena pada Pasal 7 huruf (g) hanya menjelaskan penggantian kerugian terhadap barang yang tidak sesuai perjanjian bukan tentang keterlambatan. Setiap undang-undang yang dibuat mempunyai tanggung jawab suatu badan hukum untuk menegakkannya, sehingga menjadi suatu struktur hukum.

Berdasarkan pasal di atas, dapat diartikan bahwa pelaku usaha wajib memberi ganti rugi atas barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, yang mana dalam hal ini hanya dapat berlaku untuk pengiriman barang berupa makanan/minuman yang tidak memiliki masa awet lama seperti sayur dan buah, karena apabila terjadi keterlambatan pengiriman dapat mengakibatkan kerusakan/kebusukan/perubahan kualitas pada makanan/minuman tersebut yang tidak sesuai dengan perjanjian, sehingga makanan/minuman tersebut tidak bisa digunakan semestinya.

Pelaku usaha pengiriman untuk barang yang tidak mengalami perubahan fisik/kondisi apabila terjadi keterlambatan pengiriman tidak dapat dikenakan dengan pasal tersebut, karena yang menjadi fokus melalui pasal tersebut adalah

“apabila barang yang diterima tidak selaras terhadap perjanjian” sehingga faktor keterlambatan tidak termasuk dalam unsur tersebut.

Bentuk ganti kerugian terhadap wanprestasi pengiriman barang dalam hal keterlambatan pengiriman barang diatur di dalam Pasal 1243 KUH Perdata menentukan bahwa:

“Pergantian biaya, rugi dan bunga karena tak terpenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”.¹⁴

Kemudian dijelaskan juga melalui Pasal 1244 KUH Perdata yaitu pelaku usaha yang tidak menjalankan kewajiban dalam menyelesaikan perjanjian perlu melakukan pembuktian bahwa tidak perlu dimintakan pertanggungjawaban, akan tetapi jika pelaku usaha tidak bisa membuktikan maka pelaku usaha mendapat hukuman untuk penggantian biaya, kerugian dan bunga yang diderita konsumen.¹⁵

Ketentuan umum lainnya mengenai tanggung jawab pengangkut (*Liability of the Carrier*) dapat dilihat didalam Pasal 468 KUHD, sebagai suatu pasal mengenai pertanggungjawaban pengangkut yang membawa konsekuensi berat bagi pengangkut.¹⁶ Selain itu, Pasal 477 KUHD menetapkan pula bahwa “Pengangkut juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambatnya diserahkan barang yang diangkut”.¹⁷

Dalam prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggungjawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya. Namun jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul itu bukan kesalahannya, maka pengangkut dapat dibebaskan dari tanggung jawab membayar sebagian atau seluruh ganti kerugian tersebut.

¹⁴ Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

¹⁵ Pasal 1244 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

¹⁶ Pasal 468 Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

¹⁷ Pasal 477 Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, perlindungan konsumen atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; konsumen berhak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai kesepakatan, sebagaimana terdapat di Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Kedua, bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan pengiriman barang melalui angkutan laut yaitu sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga yaitu pelaku usaha bertanggung jawab dengan membayar ganti rugi sesuai kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (g) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis akan memberikan saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini yaitu:

Pertama, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi terhadap konsumen harus sungguh-sungguh diterapkan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen tidak akan dirugikan.

Kedua, pertanggungjawaban jasa pengiriman barang selaku penyelenggara pengiriman barang harus meningkatkan pelayanan, pengawasan, ketelitian dalam proses menyortir barang dan selalu memberikan informasi kepada konsumen

apabila barang akan mengalami keterlambatan penerimaan barang, agar tidak terjadi permasalahan ataupun kerugian bagi pihak penerima barang.

PERSANTUNAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada: Bapak dan ibu tercinta selaku orang tua penulis, terima kasih untuk kasih sayang, perhatian, doa dan semangat serta dukungan moril dan materiil yang diberikan selama ini. Keluarga saya yang selalu memberi perhatian, doa dan dukungan. Teman-teman yang selama ini selalu menemani dan membantu saya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Asikin, Zainal. (2013). *Hukum Dagang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Barakatullah, Abdul Halim. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: Nusamedia.

Kusumaatmadja, Mochtar. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Bina Cipta.

Undang-undang

Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

Musyafa, Aisyah Ayu, Hardani Widya Khasna dan Bambang Eko Turisno. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Law Reform*. 14(2). Hal. 151-161.

ND, Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Putri, A.A.A. Nadia Andina dan Nyoman Mas Ariyani. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. 5(2). Hal. 1-5.

Suprapti. (2016). Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara terhadap Pengiriman Kargo melalui Udara. Jurnal Manajemen Dirgantara. 9. Hal. 33-41.

Yanuar, Amri dan Dewinta Nuring Tyas. (2015). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang di PT. KN Sigma Trans dengan Menggunakan Metode Seven Tools. Jurnal Logistik Bisnis. 5(2). Hal. 29-35.

Internet

Bnp.jambiprov.go.id. Senin 27 Februari 2023. <https://bnp.jambiprov.go.id/pengertian-hak-dan-kewajiban-warga-negara-menurut-ahinya/>. diakses Selasa 25 Juli 2023 pukul 16:36 WIB.

Erniwati. DetikNews. Kamis 20 Januari 2022. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5906210/layanan-kirim-paket-jt-cargo-mengecewakan#>. diakses 7 April 2023 pukul 16:20 WIB.

Maskuriah, Ulul. AntaraKassel. Rabu 11 Januari 2012. <https://kassel.antaranews.com/berita/5158/angkutan-laut-terlambat>. diakses 7 April 2023 pukul 17:00 WIB.

Sudut Hukum. Rabu 10 Mei 2017. <http://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum>. diakses Selasa 5 September 2023 pukul 23.15 WIB.