



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 168-181

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Hukum Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Ekspres Oleh Kurir Kepada Konsumen

Fitri Nur Hidayati Salmah<sup>1✉</sup>, Emma V.T. Senewe<sup>2</sup>, Deasy Soeikromo<sup>3</sup>

Pasca Sarjana, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: [fitrinsalma@gmail.com](mailto:fitrinsalma@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaturan Hukum terhadap jangka waktu penerimaan paket Express dan untuk mengetahui Penyebab atau Kendala yang Mempengaruhi Keterlambatan Pengiriman Paket Express kepada Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Data penelitian dikumpulkan melalui study kepustakaan dengan cara mempelajari buku-buku, jurnal hukum, hasil-hasil penelitian dan dokumen-dokumen peraturan perundang-undangan. Teknik analisis data dilakukan secara analisis kualitatif. Setelah melakukan penelitian, ditemukan bahwa Dari beberapa kasus konsumen pembelian barang secara Online di Indonesia pada saat akan memesan barang untuk keperluan hari raya Idul fitri, mengingat overload yang sering terjadi menjelang hari raya yang selalu mengakibatkan barang terlambat datang. Pemesanan barang jauh sebelum hari raya dan memilih pengiriman Express yang digunakan pada saat itu yakni layanan dari ninja Express. dengan membayar ongkos kirim yang lebih mahal dari paket reguler dengan harapan paket akan tiba sesuai dengan estimasi yang sudah di tetapkan oleh ninja Express yaitu 2-3 hari sampai pada tujuan. Pengecekan status keberadaan paket selalu di cek melalui aplikasi pembelian Online yang digunakan, dan pada hari Ke 3 yang seharusnya paket sudah diterima tetapi paket belum juga datang.

Kata Kunci: *Pengaturan hukum, Paket Ekspres, Konsumen.*

## Abstract

This research aimed to find out the law arrangements towards the period of Express package acceptance and to find out the cause or obstacle that affected the delay of sending the express packages to consumers. The research method used was normative juridical. The research data were collected through literature study by studying books, law journals, research results and documents of laws and regulations. Techniques of data analysis were carried out by using qualitative analysis. After conducting the research, it was found that from several cases, consumers bought goods online in Indonesia when they would order the goods for the need of Eid Al-Fitr, considering the overload that often occurred before the Eid, it caused the goods arrived late. Ordered the goods from long days before the Eid and chose express delivery used at that time, namely the service of Ninja Express. By paying shipping cost that was more expensive than regular package in the hope that the package would arrive according to the estimate set by Ninja Express, which is 2-3 days to arrive at its destination. The status of the package existence was always checked through the online shopping application used and on the third day the package should have been received but in fact the package had not arrived yet.

Keyword: *Law arrangements, Express Package, Consumers*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi modernisasi saat ini memberikan kontribusi terhadap pelaku usaha dan juga pebisnis terus mengapresiasi dan berinovasi untuk memenuhi standar kriteria kemauan serta kebutuhan pasar terhadap konsumen yang semakin melonjak beranekaragaman, konsumen saat ini mulai menentukan dengan kualitas produk yang semakin baik dari harga yang produk ekonomis, bahkan hingga pada produk yang bermerek di pasaran. Hal tersebut merupakan tantangan era globalisasi yang harus dihadapi oleh para pelaku usaha dan bisnis untuk membuat para konsumen puas dengan segala produk yang mereka butuhkan. Hal tersebut berimplikasi terhadap berbagai perusahaan yang ada harus mulai berimajinasi dan berinovasi menentukan produk mereka, untuk dapat bersaing dipasar global dan dapat memenuhi keinginan standar kriteria pilihan oleh para konsumen.

Hal yang biasa dipakai untuk menggambarkan seperti apa perlindungan hukum terhadap konsumen yang berusaha memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan dirinya sendiri yaitu perlindungan konsumen (Sidabalok, 2006). Pada dasarnya baik perorangan maupun badan usaha yang berbadan hukum pernah mengalami dan atau sedang menjadi konsumen/produsen untuk suatu produk barang atau juga jasa seseorang lain dalam transaksi perdagangan, kaitan tersebut pada satu sisi menguntungkan terhadap pihak konsumen dengan ketersediaannya produk barang dan atau juga jasa yang dibutuhkan, dilain sisi menyangkut terkait kelemahan dari pada konsumen tersebut adalah yang berkaitan terhadap

mutu kualitas dan kuantitas pelayanan yang diterima dari suatu produk yaitu barang dan atau jasa.

Pada dasarnya berbagai produk saat ini sangatlah komprehensif di berbagai pasar *market* yang ada baik pasar modern, tradisional bahkan dalam dunia perbelanjaan secara Online dan Shop (OLSHOP) yang saat ini sedang populer dibelanjakan oleh kebanyakan orang karena lebih menghemat efisiensi waktu, lebih murah dari pasar modern, lebih praktis bisa memilih sesuai keinginan yang dibutuhkan oleh khalayaknya konsumen. Perbelanjaan secara Online bisa dibelanjakan melalui website dan atau aplikasi Marketplace seperti Facebook, Instagram, tiktok, Tokopedia, Shopy, Lazada, Buka lapak dan lain sebagainya.

Produk tidak hanya digunakan dalam istilah barang atau benda yang berwujud, namun juga dalam sesuatu usaha yang tidak berwujud yaitu jasa, dalam hal jual beli jasa, salah satunya yaitu jasa pengiriman barang. Para pihak penyedia jasa pengiriman barang memegang peran penting di Indonesia saat ini dikarenakan memudahkan dalam mengirim barang secara cepat dan tepat tanpa harus ke kota tujuan dengan biaya yang lebih mahal dan tenaga yang terkuras, perkembangan ini suatu hal yang tidak dapat kita hindari, pasalnya jaman semakin berkembang dan semakin maju, pihak penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha. (Andina, 2016).

Di Indonesia saat ini sudah memiliki berbagai jenis jasa pengiriman barang baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta, adapun jasa kurir dan atau logistik yang tidak asing dikenal saat ini ada sekitar 10 jasa logistik terpopuler yang merupakan pilihan oleh para konsumen, seperti PT. Pos Indonesia yang dari jaman Belanda hingga saat ini masih beroperasi di nusantara, dimana PT. Pos Indonesian yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), serta ada juga yang dikelola oleh Pihak Swasta Seperti JNE, J&T, Wahana, TIKI, Sicepat, Ninja, RPX, Pandu, NEX dan lain sebagainya. Dengan beragamnya provider logistik di Indonesia, konsumen memiliki banyak pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keuangan mereka.

Estimasi jangka waktu pengiriman dilakukan bertujuan agar memperoleh pertimbangan waktu pada saat terjadi proses pengiriman sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengiriman barang, dimana paket Express yang pada dasarnya pengirimannya sangat cepat tetapi dalam hal ini masih banyak paket-paket Express jangka waktu pengirimannya masih banyak melewati batas tanggal estimasi pengantaran, oleh karena itu dalam kasus seperti ini dibutuhkan tanggung jawab kepada jasa pengiriman terhadap konsumen paket Express.

Tanggung jawab merupakan kewajiban yang menanggung sebab akibat bila terjadi sesuatu hal diluar dugaan, sehingga kewajiban harus dilaksanakan sebagaimana semestinya. Sebagai pihak jasa pengangkutan barang maka jika terjadi persoalan hukum terhadap

konsumen perlu adanya pertanggungjawaban hukum. Tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum, tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau perilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. (J, 2002).

Pengiriman barang melalui jasa logistik antar wilayah maupun dalam daerah di Indonesia seyogyanya diakui oleh Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, namun dalam melakukan transaksi pengiriman harus memiliki kesepakatan dan perjanjian antar kedua belas pihak yang jelas dan disepakati sehingga bisa terciptanya akuntabilitas yang memiliki dedikasi yang tinggi dalam proses pengiriman barang, dengan memakai jasa kurir tidak ada pihak yang dirugikan baik pada pihak pengirim maupun pihak ekspedisi.

Permasalahan yang sering muncul adalah bagaimanakah keterlambatan barang konsumen yang datang tidak tepat waktu dan rusak pada jasa pengiriman, dan bagaimana upaya penyelesaian yang ditempuh oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan, permasalahan tersebut merupakan masalah yang dihadapi konsumen pada masa setelah transaksi terjadi dari peristiwa diatas, hal tersebut ada yang tercatat pada pihak yang berwenang tetapi banyak yang hilang begitu saja, hal ini terjadi karena faktor budaya lebih suka menghindari konflik dari konsumen Indonesia, padahal sesungguhnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggungjawaban dari pelakunya. (Suyanto S, Vol.9 , No.1 Juli Tahun 2020).

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka. Dengan menggunakan metode berpikir deduktif (cara berpikir dalam penarikan kesimpulan yang ditarik dari sesuatu yang sifatnya umum yang sudah dibuktikan bahwa dia benar dan kesimpulan itu ditujukan untuk sesuatu yang sifatnya khusus) (Sri, 2003). Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka.

Bahan Hukum yang diambil dalam penyusunan penelitian ini adalah, Bahan hukum primer, Bahan hukum sekunder, dan Bahan hukum tersier. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu: studi kepustakaan (J, 2002). atau studi dokumen

(documentary study) untuk mengumpulkan data sekunder yang terkait dengan permasalahan yang diajukan, dengan cara mempelajari buku-buku, jurnal hukum, hasil-hasil penelitian dan dokumen-dokumen peraturan perundang-undangan seperti: Undang-undang Dasar 1945 dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Analisis Data, Data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian di analisa dengan melalui pendekatan secara analisis kualitatif, yaitu dengan mengadakan pengamatan data-data yang diperoleh dan menghubungkan tiap-tiap data yang diperoleh tersebut dengan ketentuan-ketentuan maupun asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan logika induktif, (J, 2002). yakni berpikir dari hal yang khusus menuju hal yang lebih umum, dengan menggunakan perangkat normatif, yakni interpretasi dan konstruksi hukum dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan metode deduktif yang menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat umum terhadap permasalahan dan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hukum terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Express

#### 1. Analisis Hukum terhadap Perjanjian antara Konsumen dan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Perjanjian merupakan perikatan yang paling banyak terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, baik masyarakat umum maupun badan hukum dan perjanjian itu lahir karena adanya dua orang atau lebih para pihak yang mengikatkan diri sehingga terjadi perikatan (R, 1990). Pada setiap perjanjian dengan tujuan bahwa dalam setiap perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama oleh para pihak harus dilaksanakan dengan itikad baik, sebagaimana implementasi terhadap Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara yang berbunyi bahwa semua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Hal ini mendeskripsikan bahwa perjanjian dilakukan atas dasar itikad baik, sama-sama sepakat antar kedua pihak dan juga perjanjian dilaksanakan dalam keadaan sehat jasmani maupun Rohani guna terlaksananya suatu perjanjian sesuai regulasi secara keperdataan.

Berdasarkan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa itikad baik tersebut merupakan dasar dalam melaksanakan perjanjian. Para pihak dalam membuat maupun melaksanakan perjanjian harus memperhatikan asas itikad baik, yaitu dalam melaksanakan perjanjian tersebut harus mengindahkan norma-norma kepatuhan dan kesusilaan, Mengenai pelaksanaan asas itikad baik yang berhubungan erat dengan kepatutan juga dijelaskan dalam Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam suatu perjanjian, tetapi juga mengikat untuk segala

sesuatu yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan dan undang-undang (Muhammad, 2000).

Sebagai karakteristik dalam tertulis dari perjanjian, perjanjian merupakan salah satu dari dua dasar hukum yang ada selain undang-undang yang dapat menimbulkan akibat hukum dalam perikatan. Perikatan merupakan suatu keadaan hukum yang mengikat satu atau lebih subjek hukum dengan kewajiban-kewajiban yang berkaitan satu sama lain atau dalam artian antara kedua belah pihak yang melakukan akad perjanjian. Dalam Implementasi KUHPerdata mengartikulasi bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam Buku III Bab Kedua KUH Perdata Indonesia ditemukan istilah perjanjian atau persetujuan (*contract or agreement*) yang memiliki maksud sama dengan pengertian perjanjian, yakni suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Adapun Dalam implementasi terhadap ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata mengatur terkait asas-asas kebebasan berkontrak yang berbunyi sebagai berikut "*Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi undang-undang bagi mereka yang membuatnya*". Sedangkan dalam implementasi Pasal 1320 KUH Perdata mengatur 4 syarat sah perjanjian, yang tidak asing lagi dipergunakan oleh khalayaknya banyak orang di Indonesia yakni Kesepakatan para pihak, kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian.

Menurut Penulis pengaturan Hukum mengenai ketepatan waktu pengiriman paket Express dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dirasa cukup memberikan perlindungan penuh terhadap konsumen apabila terjadi masalah ketidak tepatan waktu pengiriman paket Express atau keterlambatan yang dialami oleh konsumen pemakai jasa pengiriman barang. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan kepastian hukum hanya saja kembali lagi kepada pelaku usaha atau perusahaan jasa pengiriman barang, apakah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau malah tidak mengindahkan dan menganggap sepele tentang permasalahan ketepatan waktu pengiriman paket Express ini.

## 2. Analisis Hukum terhadap Perjanjian antara Konsumen dan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang.

Hubungan antara Perusahaan jasa pengiriman barang dan Konsumen pemakai jasa pengiriman barang menimbulkan adanya perikatan sebagaimana di jelaskan pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata dalam Pasal 1233, bahwa "Perikatan lahir karena suatu

persetujuan atau karena undang-undang”, persetujuan yang dimaksud adalah pada saat konsumen memilih untuk memakai atau menggunakan jasa kurir yang disediakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Penjelasan pada Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih, sehingga timbullah perikatan antara konsumen pemakai jasa dan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang.

Menurut KUHPerdata penggunaan klausula baku dalam suatu perjanjian dianggap tidak melanggar ketentuan-ketentuan dalam hukum perdata terutama yang berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak. Hal tersebut karena dalam perjanjian baku tidak semua isi perjanjian dibakukan, hanya saja mengurangi asas kebebasan berkontrak, karena dalam hal ini sebenarnya konsumen masih diberikan kebebasan untuk memilih barang yang menjadi objek perjanjian, Hanya saja terkadang dalam bisnis terdapat klausula eksonerasi, klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus bisa membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawabnya, apabila terdapat kerugian maka konsumenlah yang akan menanggung kerugian tersebut karena adanya klausula eksonerasi.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata dalam mengatur mengenai ketepatan waktu pengiriman paket Express oleh kurir kepada konsumen menurut analisis penulis, walaupun tidak secara tepat membahas mengenai permasalahan ketepatan waktu pengiriman namun di sini Kitab Undang-undang Hukum Perdata sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen pemakai jasa yang mengalami kerugian akibat permasalahan keterlambatan atau ketidak tepatan waktu pengiriman paket Express oleh kurir.

### 3. Analisis menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang (*Wetboek van Koophandel voor Indonesie*)

Dalam Bab VA Kitab Undang-undang Hukum Dagang membahas mengenai Pengangkutan Barang-barang pada Pasal 477 “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya. Namun pengangkutan yang dimaksud dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang hanya membahas mengenai pengangkutan barang melalui laut saja. Sedangkan pembahasan dari penulis yaitu pengiriman paket Express dapat melalui jalur darat dan jalur laut, sehingga pengaturan dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang masih sempit dan belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dalam permasalahan yang akan di bahas oleh penulis, tetapi dapat penulis ambil kesimpulan bahwa segala bentuk keterlambatan barang yang di akibatkan oleh pengangkut barang menjadi tanggung jawab

penuh dari pada si pengangkut barang tersebut.

Berkaitan dengan pengangkutan terhadap barang, pengangkutan yaitu memindahkan barang-barang produksi dan barang dagangan ke tempat tujuan dan atau alamat konsumen dan begitu juga sebaliknya bagi para produsen pengangkutan barang memungkinkan bagi mereka memperoleh bahan-bahan yang mereka perlukan untuk memproduksi barang. Adapun dalam Ketentuan yang termaktub dalam Kitab Undang-undang Hukum Dadang (KUHD) implementasi terhadap Pasal 521 yang menyebutkan "barang siapa yang baik dengan carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan baik dengan perjanjian lain mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian melalui lautan".

Tanggung jawab ekspediter bukan hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut diterima oleh pengangkut. Akan tetapi, ekspediter juga memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah dikirim apabila terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian sebagaimana mestinya.

#### 4. Analisis menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Perusahaan jasa pengiriman yang menawarkan jasanya termasuk dalam kegiatan perdagangan, yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yaitu Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas Barang dan/atau Jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi. Kemudian pengertian dari jasa dijelaskan dalam pasal 1 angka (6) Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan pengertian jasa adalah setiap layanan dan unjuk kerja berbentuk pekerjaan atau hasil kerja yang dicapai, yang diperdagangkan oleh satu pihak ke pihak lain dalam masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha.

Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan di dalamnya juga mengatur mengenai tugas dan wewenang pemerintah di bidang perdagangan dalam Pasal 93 seperti merumuskan dan menetapkan kebijakan di bidang Perdagangan, menetapkan sistem perizinan di bidang Perdagangan, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan di bidang Perdagangan dan lain-lain. Adapun wewenang Pemerintah dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 94 Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 salah satunya ialah memberikan perizinan kepada Pelaku Usaha di bidang Perdagangan, menetapkan larangan dan/atau pembatasan Perdagangan Barang dan/atau Jasa dan lain-lain. Ada pula uraian penjelasan tugas pemerintah daerah dalam mengawasi perdagangan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengiriman paket Express oleh kurir kepada konsumen termasuk dalam sistem elektronik, dan yang dibahas oleh penulis mengenai

ketepatan waktu pengiriman barang atau paket Express yang dikirimkan oleh kurir dalam hal ini yang bertanggung jawab ialah perusahaan jasa pengiriman barang pada permasalahan ketidak tepatan waktu yang di alami oleh konsumen pada saat menerima pakatnya menjadi inti pembahasan dari penulis. Jangka waktu estimasi yang ditetapkan oleh perusahaan jasa kurir menjadi kepastian kapan tiba dan diterimanya paket, namun yang tertera di informasi tidak sesuai dengan pelaksanaannya di lapangan, masih banyak keterlambatan dan tidak tepatnya waktu kedatangan paket mengakibatkan kerugian dari konsumen yang mengharapkan pakatnya datang tepat waktu seperti informasi estimasi yang di berikan oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Kembali pada Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan dapat penulis simpulkan bahwa terdapat sanksi administratif untuk penyedia jasa dan juga sanksi pidana terhadap pelaku usaha penyedia jasa.

#### 5. Analisis menurut Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos

Dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos ini terdapat penjelasan mengenai hak dan kewajiban yang terdapat dalam pasal 28 Pengguna layanan pos berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi:

- a. kehilangan kiriman;
- b. kerusakan isi paket;
- c. keterlambatan kiriman; atau
- d. ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima.

Jelas di sini bahwa Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan memberikan hak jaminan ganti kerugian kepada konsumen jika mengalami kerugian pada saat menggunakan jasa Pos. Perlindungan konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah sehingga diperlukan adanya perlindungan hukum untuk melindungi konsumen ketika mengalami masalah-masalah yang disebabkan oleh pelaku usaha/konsumen.

Meningkatnya kuantitas perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang, dilatar belakangi oleh banyaknya konsumen yang melakukan kegiatan pengiriman barang melalui pengangkutan yang memungkinkan timbulnya masalah dalam proses pengiriman barang tersebut, seperti kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pengiriman barang, dan ketika permasalahan itu terjadi bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan dan tanggung jawab yang di berikan jasa pengiriman barang kepada konsumen.

## B. Penyebab atau Kendala yang mempengaruhi Keterlambatan Pengiriman Paket Express kepada Konsumen

Ketepatan pengiriman yaitu kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang disepakati dan kemampuan menangani masalah-masalah transportasi dan untuk ketepatan jumlah yaitu Ketepatan dan kesesuaian jumlah dalam pengiriman dan kesesuaian isi kemasan, di samping waktu pengiriman yang sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan, jumlah barang yang dikirim harus sesuai dengan jumlah barang yang dipesan serta ada jaminan bahwa isi kemasan harus sesuai dengan ketentuan. Salah satu keputusan terpenting dalam manajemen distribusi adalah penentuan jadwal serta rute pengiriman dari satu lokasi ke lokasi beberapa lokasi tujuan.

Keterlambatan dalam pengiriman paket Express termasuk perbuatan wanprestasi, disebut wanprestasi baik yang dilakukan secara sengaja atau kelalaian maupun karena keadaan memaksa, secara umum wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban yang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat sebelumnya dan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya Akibatnya adalah debitur harus membayar ganti rugi karena adanya wanprestasi, selain itu pihak lainnya bisa menuntut pembatalan kontrak atau perjanjian. (Rosalina, 2019).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1238 KUHPerdara, juga ditegaskan bahwa wanprestasi hanya dapat terjadi setelah terlebih dahulu terdapat perjanjian yang telah disepakati para pihak. Dari pemahaman ini, maka tanpa adanya perjanjian, tidak akan ada wanprestasi, dalam perjanjian yang dibuat secara notariil ataupun telah melalui proses penyusunan secara benar oleh para ahli penyusun kontrak, pada umumnya telah dicantumkan ketentuan-ketentuan mengenai kemungkinan timbulnya wanprestasi, diantaranya mengenai jangka waktu (tenggang waktu), kapan salah satu pihak dinyatakan wanprestasi dan sanksi yang harus diterima apabila terjadi wanprestasi tersebut.

Ada beberapa kasus yang pernah terjadi di Indonesia mengenai Keterlambatan Pengiriman Paket Express kepada konsumen, berikut penulis akan menguraikan beberapa kasus yang pernah terjadi oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman barang. Salah satu kasus yang pernah terjadi pada PT. Pos si perkara keterlambatan barang ada perkara konsumen atas nama Ranty mahardika Jhon yang mengirim barang melalui Pos menggunakan layanan Pos Express. Tertulis pada kontrak tertanggal 22 September 2018, kiriman seharusnya sudah tiba pada tujuan yaitu pada Jakarta selatan pada ke esok harinya yaitu tanggal 23 September, tetapi yang terjadi ialah kiriman tadi tidak tiba pada waktunya sebagai akibatnya Ranty mengalami kerugian immateriil yaitu tak bisa mengikuti tes sebagai karyawan di kementerian koperasi dan bisnis. (Rosalina, 2019).

Memang kerugian yang dialami oleh konsumen ini sudah diberikan Kepastian Hukum oleh Hukum positif seperti Undang-undang perlindungan konsumen dan Undang-undang lainnya namun pelaksanaannya tidak diterapkan dengan baik. Entah dari konsumen yang tidak menuntut akan haknya karena kurangnya pengetahuan tentang hak yang dimilikinya atau malah sudah mengetahui namun tidak menuntut sebab merasa ribet dan susah untuk mengurusnya nanti, dan dari perusahaan jasa yang juga lalai dalam melaksanakan peraturan yang ada dan sering kali menganggap sepele masalah keterlambatan ini.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada karyawan Perusahaan Jasa yaitu J&T Express Manado atas nama Bapak Geraldly Gimán, ia menjelaskan mengenai beberapa penyebab atau kendala yang mengakibatkan keterlambatan penerimaan paket, yang pertama sering terjadinya *overload* atau kelebihan muatan, karena *overload* yang terjadi menyebabkan penumpukan paket atau barang sehingga membuat kurangnya *man power* atau kurir yang dapat menghendel paket tersebut, *overload* ini sering terjadi saat hari raya atau tahun baru. Yang kedua karena adanya transit angkutan barang yang dilakukan berkali-kali, transit yang dilakukan ini menyesuaikan alamat asal dari si pengiriman barang, jika paket yang dikirimkan dari Tangerang maka harus dikirimkan ke pusat yaitu di Jakarta baru paket akan di teruskan ke kota penerima, bahkan paket dapat tertahan di Transit Center ataupun Drop Poin yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, dan yang Ketiga adalah kurangnya pengetahuan konsumen mengenai estimasi, JNT memberikan estimasi paket contohnya 3-4 hari, maksud daripada estimasi itu ialah sampainya paket dari kota pengirim ke kota penerima bukan sampai ke tangan konsumen.

Kemudian untuk tanggung jawab mengenai banyaknya komplain yang sering terjadi menjelang hari libur atau hari raya JNT sendiri sudah melakukan tindakan pencegahan dengan dibuatkan surat pernyataan (form pernyataan) yang kurang lebih berisi mengenai pernyataan bahwa perusahaan tidak bisa bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan atau barang busuk atau rusak pada saat pengiriman barang ini, konsumen yang akan mengirimkan barang sebelumnya diwajibkan membaca surat pernyataan tersebut lalu menandatangani, Jika sudah di tanda tangani berarti konsumen sudah setuju dengan kebijakan dari pada JNT ini.

Surat pernyataan yang dibuat merupakan tanda perjanjian antara JNT dan konsumen pengirim yang akan digunakan sebagai pegangan jaga-jaga jika nanti terjadi apa-apa pada saat proses pengiriman barang, surat pernyataan dibuat hanya pada hari-hari tertentu seperti hari libur dan hari raya, surat pernyataan ini juga digunakan hanya ketika konsumen akan mengirimkan barang seperti makanan dan tumbuhan yang mempunyai risiko pengiriman yang cukup tinggi.

Selanjutnya penulis juga mendapatkan informasi dari hasil wawancara bersama Bapak

Vikram Hala selaku Kurir J&T Express Manado mengenai kendala-kendala yang ia dapati di lapangan pada saat mengantarkan paket kepada konsumen, menurut penuturan dari pak Vikram yang pertama mengapa paket terlambat yaitu dikarenakan cuaca seperti pada hari pengantaran terjadi hujan lebat jadi pengantaran paket ditunda hari esoknya. Yang kedua yaitu dari konsumen itu sendiri yang menyebabkan paket terlambat, contohnya pada saat pengantaran konsumen susah untuk dihubungi atau bahkan tidak sedang di tempat, sehingga menghambat pengantaran paket. Yang ketiga paket terlambat karena menggunakan pengiriman melalui jalur laut yang pengirimannya ikut kapal laut sehingga waktu estimasinya lama sampai kepada konsumen, dan kendala lain yang sering juga didapati oleh pak Vikram dimana pada saat mengantarkan paket COD (*cash on delivery*) yang memiliki pengiriman metode pembayaran di tempat ini sering kali di *cancel* atau dibatalkan oleh konsumen itu sendiri. Keterlambatan yang paling sering terjadi ketika hari-hari besar, seperti hari Raya Idul Fitri, Idul Adha, Hari Natal atau tahun baru, karena tidak membatasi harus semaksimal apa barang yang akan di kirimkan, jadi semuanya akan di terima dan mengakibatkan *overload*.

Faktor penyebab keterlambatan pengiriman dan solusi dari permasalahan tersebut adalah sebagai berikut (Rosalina, 2019).

- a. Human Error yang mencakup kurangnya pengalaman kurir, kurangnya pemahaman pegawai loket pada wilayah cakupan Pos Express, dan kesalahan penyortiran. Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada kurir, pengecekan ulang paket oleh petugas loket terutama pada informasi alamat, dan pemberian sanksi tegas maupun pendisiplinan pada petugas sortir.
- b. Kondisi kendaraan kurang prima dapat diatasi dengan pengecekan rutin kondisi kendaraan pada saat akan dilakukan keberangkatan pengiriman.
- c. Perencanaan modal transportasi kurang tepat dapat diatasi dengan perencanaan strategi baru pada pengiriman berikutnya dengan memperhatikan kapasitas muat kendaraan.
- d. Bencana alam dan cuaca tidak mendukung dapat diatasi dengan pemberian informasi kepada penerima paket bahwa terdapat kondisi kurang stabil sehingga informasi diterima konsumen secara transparan.
- e. Kemacetan dapat diatasi dengan pemilihan rute dan waktu pengiriman yang jauh dari arus padat lalu lintas.

## SIMPULAN

Pengaturan Hukum mengenai ketepatan waktu pengiriman paket Express dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia menurut penulis belum ada aturan khusus yang mengatur mengenai ketetapan waktu pengiriman. Namun untuk peraturan yang mengatur

mengenai perlindungan konsumen penulis rasa sudah cukup memberikan perlindungan penuh terhadap konsumen apabila terjadi masalah ketidak tepatan waktu dalam pengiriman paket Express. Peraturan Perundang-undangan di Indonesia salah satunya yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen telah memberikan kepastian hukum hanya saja kembali lagi kepada perusahaan jasa pengiriman barang, apakah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen atau malah tidak mengindahkan dan menganggap sepele tentang permasalahan ketepatan waktu pengiriman paket Express ini.

Kendala yang mempengaruhi Keterlambatan Pengiriman Paket Express kepada Konsumen, Pertama, Human Error yang mencakup kurangnya pengalaman kurir, kurangnya pemahaman pegawai loket pada wilayah cakupan Pos Express, dan kesalahan penyortiran. Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan pembinaan dan pemberian sanksi tegas kepada kurir, pengecekan ulang paket oleh petugas loket terutama pada informasi alamat, dan pemberian sanksi tegas maupun pendisiplinan pada petugas sortir. Kedua, Kondisi kendaraan kurang prima dapat diatasi dengan pengecekan rutin kondisi kendaraan pada saat akan dilakukan keberangkatan pengiriman. Ketiga, Perencanaan modal transportasi kurang tepat dapat diatasi dengan perencanaan strategi baru pada pengiriman berikutnya dengan memperhatikan kapasitas muat kendaraan. Keempat, Bencana alam dan cuaca tidak mendukung dapat diatasi dengan pemberian informasi kepada penerima paket bahwa terdapat kondisi kurang stabil sehingga informasi diterima konsumen secara transparan. Kelima, Kemacetan dapat diatasi dengan pemilihan rute dan waktu pengiriman yang jauh dari arus padat lalu lintas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andina, P. N. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang*. Bali: Jurnal Hukum Bisnis Fakultas HUKUM Universitas Udayana.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- J, M. L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Vol. 18). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kaelan. (2000). *Pendidikan Pancasila*. Yogyakarta: Paradigma.
- Muhammad, A. (2000). *Hukum Perikatan*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- R, S. (1990). *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Vol. 8). Jakarta: Intermasa.
- Rosalina, R. (2019, September 8). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Pt. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*. Vol. 4, No. 1, Juni 2019, 142.
- Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung.

- Sri, S. S. (2003). *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suyanto S, I. D. (Vol.9 , No.1 Juli Tahun 2020). Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Pro Hukum*, 8(1), 7.