

Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Estimasi Waktu Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce

Gisa Inggit Maulidia. Fakultas Hukum, Universitas Pasundan.
gisainggit1@gmail.com

ABSTRACT: Consumer protection, is an effort to guarantee legal certitude in order to protect consumer's behalf and to encourage both the consumer and businessmen to appreciate and fulfill their rights and obligations when doing bussiness. Online transaction which is an improvement of buy-and-sell transaction, is an agreement which bind both party, but using the internet as it's main tools and done without any direct interaction. Therefore, along with the increasing use of online buying and selling, the use of shipping services also increases. Good shipping services are activities to send producer goods and services to consumers, which are marketing activities so that the delivery of products sold is easier, and transfers the hands of an item from producer to consumer. However, the implementation of shipping goods certainly has many risks and things that are not desirable and can cause losses to consumers of these goods delivery services. Not infrequently the goods received by consumers are not on time, and eventually consumers experience losses for the delay in the goods received. Therefore, this journal was created to explain how the responsibility of business actors for losses experienced by consumers and how to protect consumers who experience losses in late delivery of goods. In writing this journal, the author uses a normative juridical approach research method, namely legal research conducted by examining library materials or mere secondary materials used to analyze legal rules and norms that apply in positive law, which is related to this research on consumer protection law

KEYWORDS: Consumer Protection; Electronic Transaction; Good Shipping

ABSTRAK: Perlindungan Konsumen merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepentingan masyarakat (konsumen) dan mendorong kedua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha) untuk menghargai dan memenuhi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dalam melakukan suatu usaha. Transaksi jual-beli online yang mana merupakan pengembangan dari kegiatan jual-beli, merupakan suatu bentuk perikatan yang mengikat bagi kedua belah pihak, namun dilakukan menggunakan sarana internet dan dilakukan tanpa adanya interaksi langsung dari kedua belah pihak. Oleh sebab itu, seiring dengan meningkatnya penggunaan jual-beli online, maka pemakaian jasa pengiriman juga meningkat. Akan tetapi pada pelaksanaan pengiriman barang tentunya memiliki banyak resiko dan hal-hal yang tidak di inginkan dan dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen jasa pengiriman barang tersebut. Tidak jarang barang yang di terima oleh Konsumen tidak tepat waktu, dan akhirnya konsumen mengalami kerugian atas keterlambatan barang yang diterimanya. Oleh karena itu, penulisan ini

dibuat untuk menuturkan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dan bagaimana bentuk perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam keterlambatan pengiriman barang. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka yang digunakan untuk menganalisis kaidah dan norma hukum yang berlaku dalam hukum positif, yang berkaitan dengan penenilitian ini mengenai hukum perlindungan konsumen

KATA KUNCI: Perlindungan Konsumen; Jual Beli Online; Pengiriman Barang

I. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu informasi yang semakin berkembang menarik perhatian dunia pada dunia baru, yaitu dunia komunikasi komputer (komunikasi tidak langsung), yang menciptakan dunia baru atau dunia maya baru. Dunia maya menawarkan realitas baru, yaitu realitas maya. Teknologi informasi telah mengubah metode bisnis dan membuka peluang untuk melakukan transaksi. Setelah jaringan dunia maya tersedia bagi seluruh masyarakat, internet juga mulai dimanfaatkan untuk keperluan perdagangan. Dengan kelebihan yang disediakan oleh internet, tidaklah mengherankan jika transaksi jual beli konvensional mulai ditinggalkan. Saat ini, transaksi melalui internet lebih diminati karena kenyamanan yang ditawarkan. Pengembangan teknologi informasi telah membuat dunia tanpa batas dan dengan demikian dengan cepat membawa perubahan sosial yang signifikan. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua, karena selain meningkatkan kemakmuran dan kemajuan peradaban manusia, juga merupakan sarana yang efektif untuk melawan hukum.

Dikdik M, dalam buku “Aspek Hukum Teknologi Informasi” berpendapat bahwa sangat wajar, mengingat melalui Internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas yang sesuai dengan keinginannya. Perdagangan melalui sistem elektronik, terutama internet, menawarkan beberapa keuntungan, tetapi juga berpotensi untuk mengalami beberapa kerugian. Setidaknya, hal ini mendorong perdagangan karena kemajuan teknologi yang meningkatkan permintaan atas barang yang dibutuhkan oleh masyarakat secara luas, sehingga mempermudah proses transaksi perdagangan. Pada transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara online ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet dalam transaksi jual beli secara online. Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi online semakin banyak

mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. (Magfirah, Ester Dwi, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce, Jakarta, Grafikatama Jaya, 2009.) Pengaturan hukum yang mengatur hal-hal terkait e-commerce dan transaksi jual belinya, antara lain : Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Agar konsumen yang melakukan transaksi menjadi lebih nyaman dan aman. Tentu saja dengan model bisnis online dikatakan lebih praktis dan lebih mudah. Praktisnya kondisi tersebut menyebabkan jarak bukan lagi menjadi hambatan dalam bertransaksi barang dan juga bisa di bilang praktis di dalam dunia bisnis Sjahputra, I. (2010). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. Bandung: Alumni. Model transaksi digital atau e-commerce pada dasarnya sama dengan model transaksi secara konvensional. Namun perbedaannya dalam transaksi digital adalah perjanjian dilakukan secara elektronik atau kontrak elektronik. Model transaksi digital yang menggunakan perjanjian elektronik atau kontrak elektronik juga memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi di dalamnya yang mana unsur tersebut dalam perjanjian elektronik diatur dengan baik dalam beberapa pasal untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Unsur tersebut bertujuan jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam transaksi digital. Namun transaksi online ini juga memiliki beberapa kelemahan, Contohnya adalah tidaksesuainya barang yang di janjikan atau bahkan tidak tepatnya waktu pengiriman barang.

Penelitian serupa dengan penelitian sekarang telah dikaji sebelumnya oleh Mantri, B. H. (2007). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. <http://publications/108077/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-e-commerce>. yang mengkaji apakah Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi e-commerce, kedua Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur dalam transaksi e-commerce, dan ketiga Permasalahan-permasalahan apa yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce dan bagaimana cara mengatasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang – undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi e-commerce karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia. Dan keterbatasan akan hak – hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Kedua perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Ketiga permasalahan permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu pertama permasalahan yuridis, meliputi keabsahan perjanjian menurut KUHPerdara, Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce, UUPK yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko online kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi e-commerce.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas mengenai ketidaksesuaian estimasi waktu pengiriman barang dalam transaksi jual-beli online yang mana hal tersebut menyebabkan kerugian bagi pembeli dalam hal waktu maupun biaya yang oleh karenanya, penulis menyusun jurnal yang berjudul "Perlindungan Hukum Terkait Kerugian Estimasi Waktu Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual-Beli Online" dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam pengiriman barang?
2. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang?

II. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif, yang memiliki arti yakni mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari berbagai peraturan perundang-undangan dan menggunakan beberapa literature tertulis. Penelitian studi dokumen meniti beratkan pada lebih banyak dilakukan terhadap analisis dan beberapa literatur bahan-bahan dari data tersebut yang bersifat sekunder yaitu sifat mutlak yang harus dipenuhi dan yang ada tertulis dalam studi dokumen. Teknik Pengumpulan bahan hukum dari analisis ini adalah dengan mengkaji teknik studi buku-buku hukum yaitu dengan melakukan cara mengkaji bahan-bahan hukum yang terdapat dalam buku hukum, undang-undang, dan media cetak. Dari data hukum yang dikumpulkan, baik data hukum primer, data hukum sekunder, lalu diracik sedemikian rupa, dianalisa dengan menggunakan intepretasi dan argumentasi hukum secara sistematis serta dituangkan secara deskriptif. (I Putu Erick Sanjaya Putra*, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma."Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce". Jurnal Analogi Hukum, Volume 1, Nomor 2, (2019), hlm. 244).

III. HASIL & PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Pengiriman Barang

Prinsip pertanggungjawaban secara umum ada empat yaitu tanggung jawab karena kelalaian, Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (negligence) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tangyagung jawab yang ditentukan oleh

perilaku pelaku usaha, prinsip praduga bertanggung jawab (Presumption of liability), Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik, prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (Presumption of nonliability), Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip asumsi tidak bersalah, di mana tergugat selalu dianggap tidak bersalah sampai dibuktikan sebaliknya. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara umum dapat dibenarkan. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip bertanggung jawab dengan pembatasan kompensasi finansial, tanggung jawab mutlak (strict liability) menyatakan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya. (Patricia, P. "Pertanggungjawaban Pemilik Online Shop Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Barang")

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat dari kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan, atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak hanya berupa sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggungjawab pelaku usaha dalam pasal 19 antara lain:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) 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.

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

4) 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.

5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut :

1. Telah terjadi kerugian terhadap konsumen,
2. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha,
3. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan (Pasal 46 ayat 1),
5. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketanya melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

B. Bentuk Perlindungan Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang

Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum. Hak asasi manusia ini didasarkan pada ketentuan hukum kebebasan dari kesewenang-wenangan atau sebagai seperangkat aturan yang dapat melindungi suatu hal. dari yang lain. Bagi konsumen, bahwa undang-undang yang melindungi hak konsumen dari segala sesuatu yang melanggarnya (Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1987). Dalam undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan mengenai hak-hak konsumen yang mana tertuang di pasal 4 yang dimna poin-poin dalam pasal ini seharusnya diperhatikan secara serius oleh pelaku usaha. (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Di jelaskan mengenai Hak-hak konsumen adalah :

- 1) Hak terhadap keselamatan, kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Memilih barang dan/atau jasa dan mendapat hak atas barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.
- 3) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk memberikan komentar dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Memperoleh hak atas advokasi, perlindungan serta upaya yang tepat untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen.
- 6) Hak memperoleh pendidikan dan pembinaan konsumen.
- 7) Hak untuk menerima perlakuan atau layanan yang benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- 8) Hak menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai.

9) Hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang lain

Dapat dilihat ketika tinjauan mengenai hak konsumen dalam Pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen mengenai poin-poin apa saja mengenai hak konsumen yang di tujukan terhadap para pelaku usaha untuk melakukan prestasinya, namun hal ini dapat ditinjau kembali tergantung terhadap isi klausa dari sebuah perjanjian yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha ketika adanya ketidaksesuaian serta mengakibatkan dirugikannya salah satu pihak maka hal ini termasuk kedalam wanprestasi. Sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam kontrak pelayanan pengiriman barang sebelumnya. Dalam hal terjadi wanprestasi, perusahaan jasa pengiriman dapat menuntut ganti rugi sesuai dengan Pasal 1243 KUH Perdata. Kemudian di tinjau dari kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) dijelaskan dalam pasal 86 KUHD bahwa ekspediter atau jasa pengiriman yaitu seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau perairan. Selanjutnya pihak ekspediter berkomitmen pada barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk melakukan pengiriman dengan baik dan aman pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, melakukan suatu upaya untuk memastikan keamanan barang-barang tersebut. Mengenai komitmen ekspediter dalam hal terjadi keterlambatan sampainya barang tidak diatur dalam KUHD. Ekspediter hanya mengganti atas kerusakan atau kehilangan barang-barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88. Pada saat proses pengiriman barang antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah adanya suatu kontrak . Namun apabila terjadi keterlambatan itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi).

Perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha sudah dapat terlihat dari perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri. Keterlambatan pengiriman yang dapat dikompensasi tentu saja merupakan penundaan karena kelalaian karyawan. Apabila terjadi force majeure, pengirim barang tidak ajan

menerima kompensasi dalam bentuk apapun. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati bersama. Ketidak sesuaian waktu pengiriman barang yang sudah diperjanjikan, maka hal ini sudah cukup dikatakan wanprestasi. Penentuan apakah suatu keterlambatan pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum adalah mengenai ganti ruginya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sudah ditentukan dalam perjanjian yang disepakati sebelumnya.

Mengutip Hukum Online (<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/p-erbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan>, diakses 4 Maret 2018) untuk perbuatan melawan hukum, diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi. Menurut hemat penulis, merupakan suatu hal yang tepat untuk mengatakan keterlambatan sebagai wanprestasi, karena jelas dasar hukumnya adalah suatu kontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Abdul R Saliman dalam bukunya “Esensi Hukum Bisnis Indonesia (2004:15), Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur. (Aisyah Ayu Musyafah. “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”. Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor 2, (2018). hlm. 155-159)

Oleh karena itu, tidak tepat bila ganti rugi atas masalah keterlambatan penyerahan barang ini diajukan penggantian kerugian secara immateriil karena pada kontrak tidak diatur hal-hal yang bersifat immateriil. Hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut salah satu dari enam prinsip dasar keadilan distributif Beauchamp dan Bowie yaitu apabila seseorang diberikan sesuai dengan hak, kontribusi serta jasanya. Seorang pengirim berhak mendapatkan barang yang ia kirimkan sampai tepat waktu atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang diberikan. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengirim tersebut sesuai jasanya dan mendapatkan hak juga berupa ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan

kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Dari penjelasan diatas terhadap bentuk ganti rugi pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian, dapat dilihat bahwa untuk keterlambatan pengirimman barang tidak diatur dalam kebijakan perusahaan karena dirasa tidak menimbulkan kerugian materil dan hanya menimbulkan kerugian immateril. Untuk hal-hal kerugian dalam perihal immateril ini pula tidak di atur dalam KUHPerdata. Ganti rugi (scade vergoeding) bagi Pasal 1244, Pasal 1245 serta Pasal 1246 KUHPerdata terdiri dari bayaran, rugi serta bunga. Wujud ganti rugi yang umum digunakan merupakan uang, pemulihan kondisi semula(in natura) serta larangan untuk mengulangi, apabila tentang tersebut tidak ditepati bisa diperkuat dengan uang paksa, namun uang paksa bukan menggambarkan wujud ataupun bentuk dari ubah rugi. Kerugian immaterial yang tidak bisa dinilai dengan uang serta bertabiat tidak berwujud, misalnya idealisme, moral, serta lain- lain, perihal ini tidak diatur dalam KUHPerdata tetapi diatur dalam yurisprudensi serta perihal tersebut pula bisa diajukan selaku tuntutan ganti rugi berlandaskan bentuknya. (Apriani, R."Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Terhadap Keterlambatan Barang Yang Diterima Dari Jasa Pengiriman Barang". Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol. 9 No. 3, (2022); hlm. 1383).

Maka dalam hal ini, penulis berpendapat bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan tidak dapat dilakukan ganti rugi pada barang yang tidak ada kerusakan atau barang yang hilang karena hanya menimbulkan kerugian immateril . pihak jasa pengiriman hanya mengganti rugi pada konsumen yang dirasa dapat merugikan konsumen. Seperti hal nya pada kerusakan barang dan kehilangan barang dalam proses pengiriman akibat kelalaian dari penyedia jasa pengiriman barang.

IV. KESIMPULAN

- a. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi sesuai dengan klasifikasi kerugiannya

berupa kehilangan barang, kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman barang.

b. Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

c. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada jasa pengiriman barang dalam hal keterlambatan tidak dapat dilakukan ganti rugi pada barang yang tidak ada kerusakan atau barang yang hilang karena hanya menimbulkan kerugian immateril pihak jasa pengiriman hanya mengganti rugi pada konsumen yang dirasa dapat merugikan konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Dikdik, M. (2005). *Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung; Refika
- Magfirah, E. (2009). *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*. Jakarta: Grafikatama Jaya.
- Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya; Bina Ilmu
- Saliman, Abdul R. (2004) *Esensi Hukum Bisnis*. Jakarta : Kencana.
- Sjahputra, I. (2010). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni
- Aisyah Ayu Musyafah. (2018). "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor 2*, hlm. 155-159
- Apriani, R. (2022). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Terhadap Keterlambatan Barang Yang Diterima Dari Jasa Pengiriman Barang". *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol. 9 No. 3*; hlm. 1383
- Mantri, B. H. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce". (2007). id/publications/108077/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-e-commerce.
- Patricia, P. "Pertanggungjawaban Pemilik Online Shop Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Barang".
- Putu Erik, I. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce". *Jurnal Analogi Hukum, Volume 1, Nomor 2*, (2019), hlm. 244
- Ruli Firmansyah, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli melalui Internet", *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Edisi 5, Vol 2*, (2014), hlm. 2
- Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang