

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN OLEH JASA PENGIRIMAN
BARANG**

**LEGAL ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION
FOR DELAY DELIVERY BY GOODS DELIVERY SERVICES**

Deny Haspada
Program Studi Magister Ilmu Hukum
Universitas Langlangbuana
denmuter@yahoo.com

ABSTRAK

Teknologi adalah sebuah keniscayaan. Dulu orang berbelanja harus berjalan jauh ke pasar. Tapi sekarang Anda tinggal klik tombol belanja di gawai Anda, maka dalam tidak lam barang yang dipesan pun sampai di rumah. Meski begitu, kemudahan-kemudahan bertransaksi tersebut tidaklah bebas dari masalah. Masalah kerap menimpa konsumen ketika barang yang dipesan tidak sesuai dengan harapan. Atau malahan bisa jadi banyak konsumen dirugikan karena ternyata uang yang sudah dibayarkan, namun barang yang ditunggu tidak datang jua. Idealnya permasalahan-permasalahn tersebut mampu diselesaikan dalam ranah hukum yang jelas, sehingga konsumen merasa terlindungi di era serba mudah ini.

Kata kunci: Transaksi, Teknologi, Konsumen, Hukum

ABSTRACT

Technology is a necessity. People used to have to walk far to the market. But now all you have to do is click the shopping button on your device, then the items that you ordered will not arrive at home. Even so, the convenience of the transaction is not free from problems. Problems often afflict consumers when the ordered goods do not meet expectations. Or in fact it could be that many consumers are disadvantaged because it turns out that the money has been paid, but the goods that are awaited do not come. Ideally these problems can be resolved in the realm of clear law, so that consumers feel protected in this easy-paced era.

Keywords: Transactions, Technology, Consumers, Law

LATAR BELAKANG

Perubahan zaman yang begitu cepat menuntut setiap kita untuk melek teknologi. Kehadiran teknologi dapat memanjakan si pengguna di setiap lini kehidupan. Karena itu, tak heran jika ada istilah melalui teknologi mendekatkan yang jauh dan menjauhkan yang dekat.

Artinya, setiap orang dimanapun dia berada selama masih terhubung dalam jaringan komunikasi segala kebutuhannya dengan mudah bisa terpenuhi. Dalam hal ini bagaimana seseorang sebagai konsumen diberikan kemudahan dengan berbelanja melalui gawai mereka untuk mendapat pelayanan prima dari produsen.

Dalam konteks ini harus terjalin hubungan baik yang saling membutuhkan antara konsumen dan produsen. Hubungan baik dapat terbangun manakala satu sama lain telah saling percaya. Kepercayaan dibangun atas dasar kedua belah pihak mampu menunaikan hak dan kewajiban sebagaimana mestinya. Konsumen ialah pihak yang menggunakan atau membeli barang atau jasa demi kepentingan pemenuhan kebutuhan hidupnya. Sementara produsen dalam pengertian luas adalah pihak yang memproduksi barang atau jasa termasuk di dalamnya grosir, pengecer, atau jasa antar hingga barang yang dipesan sampai di tangan konsumen.

Prinsip dasarnya adalah bagaimana sebuah hubungan saling percaya antara konsumen dan produsen itu terjalin manakala keduanya saling memuaskan. Sebuah produk tidak akan ada maknanya jika tidak dikonsumsi oleh konsumen. Karena itu, ada istilah “pembeli adalah raja” dimana konsumen memiliki hak untuk dilayani sebaik mungkin oleh produsen. Sebuah produk yang dikonsumsi berulang-ulang dan menimbulkan keamanan serta kenyamanan, maka secara tidak langsung menjadi promosi gratis bagi produsen bahwa produknya mampu dipercaya.

PEMBAHASAN

Meski begitu, kenyataan kerap berbicara lain. Ketika terjadi banyak kasus dan laporan kekecewaan konsumen atas pelayanan produsen yang tidak aripurna bahkan cenderung menipu, maka akhirnya adalah saluran hukum yang digunakan. Perlindungan hak konsumen diperlukan seiring zaman yang cepat berubah dengan teknologi yang memudahkan bagi semua pihak. Hukum perlindungan konsumen termasuk di dalamnya adalah asas-asas dan aturan-aturan serta hak dan kewajiban merupakan upaya akhir untuk meredakan sengketa konsumen dan produsen (Kurniawan, 2011).

Pada dasarnya aspek hukum perlindungan konsumen secara hukum

positif di Indonesia sudah ada sejak zaman dahulu yakni hukum adat, meskipun pada perkembangannya banyak dipengaruhi oleh hukum asing. Proses transaksi yang baik adalah dimana terdapat keseimbangan di bawah payung hukum baik bagi konsumen maupun produsen.

Meski begitu, kendala-kendala teknis di lapangan kerap terjadi yang mengakibatkan pengiriman barang tidak sesuai harapan. Kendala-kendala itu bisa datang dari masalah internal produsen ataupun kondisi alam yang kurang mendukung. Hal ini bisa mengakibatkan barang menjadi terlambat sampai di tangan konsumen, bahkan kemungkinan terburuk ada kerusakan. Namun, konsumen dipastikan akan tetap pada prinsip bahwa dia mendapat pelayanan yang baik. Ini karena konsumen telah melakukan pembayaran di awal dengan harapan barang yang dikirim tepat waktu.

Harus diakui memang keterlambatan yang disebabkan oleh kendala-kendala yang ada kerap tak bisa dihindari. Hingga akhirnya suatu keterlambatan menjadi masalah yang paling sering dialami oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Apalagi jika telah memasuki hari raya ataupun tahun baru. Adanya wanprestasi pada pelaku usaha mengakibatkan kerugian jatuh pada pihak konsumen sebagai pengguna jasa. Konsumen yang mengalami keterlambatan pengiriman dapat mengalami kerugian materil dan imateril.

Perlindungan pada konsumen merupakan mutlak harus diberikan. Dalam aspek hukum perlindungan konsumen terdapat dua doktrin cukup terkenal yakni *caveat emptor* dan *caveat venditor*. Untuk yang pertama dalam *caveat emptor* konsumen harus berhati-hati sebelum membeli atau menggunakan jasa produsen. Dalam konteks ini produsen dibebaskan untuk memberitahu kepada konsumen tentang kondisi barang atau jasa yang diberikan.

Sementara *caveat venditor* mewajibkan pihak produsen melakukan

pemenuhuna kewajiban memberitahukan kepada konsumen tentang kekurangan dan kelebihan sebuah barang dan jasa yang diperjualbelikan. Hal ini karena barang dan jasa dari produsen dikonsumsi oleh masyarakat luas, sehingga jika terjadi kerusakan atau pelayanan tidak memuaskan akan merugikan kepentingan umum (Az Nasution, 2000).

Inti dari perlindungan konsumen adalah tanggung jawab masing-masing pihak. Begitu dengan penerapan hukum perlindungan konsumen perlu kehati-hatian dalam menganalisis sejauh mana orang tersebut melanggar dan terjerat undang-undang konsumen. Terdapat pembatasan pembatasan dalam sejumlah sumber hukum formal, diantaranya peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang yang mengalami kerugian karena keterlambatan pengiriman dilakukan dengan cara mengganti rugi materil sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan dalam perjanjian sebelumnya yang telah disepakati.
2. Perlindungan konsumen untuk masalah keterlambatan barang hanya bisa sebatas perlindungan atas kerugian yang bersifat materil karena penyebab kerugian tersebut dikategorikan sebagai wanprestasi yang mana hanya bisa mendapatkan ganti kerugian sesuai yang sudah disepakati pada perjanjian yang menjadi dasar hukumnya.

Saran

1. Perjanjian antara pelaku usaha jasa pengiriman barang dan konsumennya harus lebih diperhatikan. Jangan hanya sebatas untuk menyetujuinya tanpa menelaah lebih diperhatikan. Jangan hanya sebatas untuk menyetujuinya tanpa menelaah lebih lanjut. Karena hal-hal yang tercantum di dalamnya menjadi hukum bagi para pihak yang sudah menyepakatinya.

2. Alangkah baiknya di masa mendatang dapat ditetapkan suatu kebijakan bagi perlindungan konsumen yang menetapkan ganti rugi berupa ganti rugi terhadap kerugian imateril. Walaupun hal tersebut masih sulit untuk ditentukan, namun hal ini sangat diperlukan karena kerugian imateril sangat merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku:

- Daldiyono, *Bagaimana Dokter Berpikir dan Bekerja*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2006.
 Eryati Darwin dan Hardisman, *Etika Profesi Kesehatan*, deepublish, Yogyakarta, 2012.
 Husuf Hanafiah dan Amri Amir, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, EGC, Jakarta, 1999.

2. Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

3. Lain-lain:

- Afandi, *Kondisi Keberlakuan Bioetika dalam Mekanisme Revisi Kode Etik Kedokteran Indonesia*, Disertasi, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Jakarta, 2010.
 Anna Rozaliyani, dkk, "Prinsip Penetapan Sanksi Bagi Pelanggaran Etik Kedokteran", *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, Volume 2, Nomor 1, 2018.