

BAB III.

CONTOH KASUS WANPRESTASI ANTARA PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN DENGAN KONSUMEN

A. Contoh Kasus 1 Nomor Putusan 605 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

Kasus wanprestasi yang menimpa perusahaan Jasa pengiriman Barang bermula ketika konsumen atas nama Sulfahmi melakukan pengiriman barang melalui Jasa Titipan Kilat tersebut kepada Alvarendra Ataya. Tuan Sulfahmi selaku konsumen menggunakan paket ONS (One Night Service) dengan harapan barang tersebut akan dikirimkan pada malam hari itu juga kepada tempat sortir sehingga pada pagi harinya, barang tersebut akan diterima secara langsung oleh konsumen dari Tn Sulfahmi yaitu Tuan Alvarendra Ataya pada tanggal 11 Januari 2020 dikarenakan barang tersebut dikirimkan pada malam hari tanggal 10 Januari 2020 sehingga seharusnya barang tersebut telah sampai di pagi hari pada tanggal 11 Januari 2020. Namun barang tersebut diterima oleh Tuan Alvarendra Ataya pada tanggal 16 Januari 2020 melalui ayah dari Tn Alvarendra sendiri yaitu Muhammad Anas R.A.,M.Si., yang kemudian atas kasus ini ayahanda dari Tn. Alvarendra mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi dengan tuntutan untuk membayar ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks bahwa kasus ini sendiri disebabkan karena petugas staff counter atas nama Sri Erniwati mengganti sistem layanan One Night Service yang pada awalnya digunakan oleh Tn.

Sulfahmi menjadi layanan Regule N r serta memotong berat bersih dari barang kiriman yang pada awalnya bernilai 5 Kg menjadi 4.2 Kg serta biaya yang dikeluarkan pada awalnya 225.000 menjadi 112.000 dimana atas selisih dari biaya kiriman ini masuk ke dalam kantong pribadi dari sdri. Erniwati selaku staff counter yang melakukan kecurangan tersebut. atas kasus ini pihak PT Citra Van Titipan Kilat dihukum untuk membayar sanksi administrasi senilai Rp. 200.000.000 serta pidana denda senilai Rp. 150.000.000 yang kemudian oleh PT Citra Van Titipan Kilat diajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung dan kemudian berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 k/Pdt.sus/BPSK/2021 PT Citra Van Titipan Kilat dihukum untuk membayar hanya sanksi administrasi senilai Rp.1.000.000 dikarenakan kelalaiannya dalam membiarkan staf counter untuk melakukan kecurangan berupa manipulasi biaya dan berat bersih dari barang meskipun dalam putusan pengadilan negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks menyebutkan bahwa perusahaan melakukan pembelaan dengan dalih ketidaktahuannya atas kasus kecurangan yang dilakukan oleh sdri Sri Erniwati selaku staff counter dari perusahaan Citra Van Titipan Kilat. Namun majelis hakim berpendapat bahwa ketiadaan bukti bukti yang menyatakan ketidaktahuan TIKI atas kasus tersebut membuat perusahaan jasa pengiriman barang tersebut diwajibkan untuk membayar sanksi administrative dimana amar putusan ini sendiri telah dikuatkan di tingkat kasasi melalui Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 k/Pdt.sus/BPSK/2021.

B. Contoh Kasus 2 Nomor Putusan 290PDT/2020/PT SBY

Kasus lain terkait dengan wanprestasi antara perusahaan jasa angkutan dan konsumen pernah terjadi antara PT Dunia Parcel Express dan PT Mandiri Maha Mulia dimana kasus ini sendiri diawali dengan pemberitahuan barang berupa rokok esse yang seharusnya diterima oleh konsumen dari PT Maha Mulia yakni PT Korea Tomorrow & Global Indonesia yang terdapat pada dua alamat yakni Jakarta Barat dan Jakarta Timur. Guna memenuhi permintaan dari customernya tersebut maka dalam hal ini PT Mandiri Maha Mulia kemudian menunjuk PT Dunia Parcel Express yang merupakan langganan utama perusahaan dalam mengirimkan barang kepada konsumen mereka dikarenakan PT Dunia Parcel Express memiliki keterbukaan informasi serta mengirimkan barang secara tepat waktu kepada konsumen yang dituju. Pemesanan atau order biasanya akan dilakukan via telepon atau whats app dimana nantinya pihak kurir dari PT Dunia Parcel Express akan melakukan pengambilan barang pada PT Mandiri Maha Mulia untuk nantinya akan diteruskan ke alamat yang dituju oleh PT Mandiri Maha Mulia selaku konsumen dari PT Dunia Parcel Express

Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Kuasa Hukum PT Mandiri Maha Mulia sebagaimana terdapat dalam Putusan Pengadilan Tinggi Surabaya Nomor 290PDT/2020/PT SBY dimana dalam putusan tersebut pihak kuasa hukum dari PT Maha Mulia Mandiri mengatakan bahwa barang tersebut harusnya telah sampai pada tanggal 6 November 2017 namun hingga tanggal tersebut pihak konsumen dalam hal ini ialah PT Korea Tomorrow & Global Indonesia belum juga menerima barang yang dikirim oleh PT Mandiri Maha

Mulia melalui PT Dunia Parcel Express sehingga dalam hal ini pihak dari PT Mandiri Maha Mulia meminta kejelasan atas status pengiriman barang tersebut kepada PT Dunia Parcel Express namun PT Dunia Parcel Express hanya memberikan response untuk bersabar kepada PT Mandiri Maha Mulia dikarenakan hal tersebut sedang diperiksa oleh pihak dari PT Dunia Parcel Express

Beberapa hari kemudian, pihak dari PT Mandiri Maha Mulia mendapatkan informasi dari PT Dunia Parcel Express bahwa atas barang kiriman berupa rokok esse tersebut hilang dibawa kabur oleh salah seorang sopir ekspedisi dari PT Dunia Parcel Express atas nama Ardi G sehingga berdasarkan hal ini pihak dari PT Mandiri Maha Mulia kemudian langsung membuat laporan polisi dengan nomor 5493/XI/2017/PMJ/Dit atas kasus penggelapan yang dilakukan oleh PT Dunia Parcel Express. Dalam laporan polisi yang dibuat oleh Pihak PT Mandiri Maha Mulia, perusahaan mengatasmamakan PT Dunia Parcel Express dikarenakan Sdr Ardi G merupakan pegawai dari PT Dunia Parcel Express.

Guna memperoleh kepastian hukum atas penanganan kasus yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh PT Dunia Parcel Express, maka kuasa hukum dari PT Mandiri Maha Mulia kemudian melakukan gugatan kepada Pengadilan Negeri Surabaya yang dimana atas gugatan yang dilakukan oleh perusahaan PT Mandiri Maha Mulia dikabulkan oleh Pengadilan Negeri Surabaya berdasarkan putusan Nomor 1237/Pdt.G/2018/PN sby dimana salah satu isi dari putusan tersebut menyatakan bahwa pihak dari PT Dunia Parcel Express harus membayar ganti

rugi kepada pihak PT Mandiri Maha Mulia dengan nilai 12.156.660.000 dengan rincian sebagai berikut:

Total Kerugian Jakarta Timur	:852.330.000
Total Kerugian Jakarta Barat	:852.330.000
Biaya Transportasi	:3.500.000
Potensi Keuntungan	:448.500.000
Kerugian Imateriil	:10.000.000

Atas putusan pengadilan tersebut kemudian pihak PT Dunia Parcel Express kemudian mengajukan banding kepada Pengadilan Tinggi Surabaya dikarenakan menurut kuasa hukum bahwa Pengadilan Negeri Surabaya telah salah menerapkan hukum dikarenakan kasus ini merupakan kasus perdata yang lahir dari perjanjian sehingga dalam hal ini tidak seharusnya majelis hakim pengadilan negeri mengabulkan tuntutan dari PT Mandiri Maha Mulia atas gugatan Perbatan Melawan Hukum dikarenakan kasus yang terjadi antara PT Mandiri Maha Mulia dengan PT Dunia Parcel Express merupakan suatu hal yang timbul karena ketidakmampuan dari PT Dunia Parcel Express dalam memenuhi prestasi atau kewajibannya sehingga dalam hal ini kuasa hukum berpendapat bahwa kasus ini bukanlah termasuk dalam kasus pidana sebagaimana putusan dari Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1237/Pdt.G/2018/PN sby sehingga dengan alasan tersebut kemudian pihak dari PT Dunia Parcel Express memutuskan untuk membawa kasus ini ke tingkat banding dengan tujuan untuk memperoleh putusan yang seadil adilnya sesuai dengan pokok perkara yang terjadi

BAB IV

PERLINDUNGAN DAN UPAYA HUKUM PADA KONSUMEN

PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG

A. Perlindungan Hukum pada Konsumen Perusahaan Jasa Pengiriman Barang

Konsumen merupakan salah satu pihak yang memiliki peranan penting dalam aktivitas bisnis perusahaan bahkan dalam istilah bisnis kita mengenal “Konsumen adalah Raja”. Hal ini tentunya merupakan perwujudan pentingnya kedudukan konsumen dalam suatu bisnis baik yang dilakukan oleh perorangan maupun oleh badan usaha yang berbadan hukum maupun non badan hukum. Oleh karena itu dalam hal ini perusahaan harus mampu memberikan kualitas baik produk maupun layanan guna meningkatkan kepuasan dari konsumen atau pelanggan tersebut

Mengingat pentingnya kedudukan konsumen sebagai salah satu pilar usaha dalam suatu bisnis dikarenakan tentunya tanpa konsumen, maka perusahaan tentunya akan mengalami kesulitan untuk menjalankan kegiatan usahanya dikarenakan tidak adanya aliran pendapatan yang berasal dari penjualan produk maupun jasa kepada konsumen. Oleh karena itu, hal inilah yang mendasari mengapa konsumen dilindungi hak hak nya oleh hukum dikarenakan tentunya konsumen berhak memperoleh atas apa yang seharusnya ia peroleh baik kualitas barang maupun pelayanan sebagai bentuk timbal balik antara konsumen selaku pembeli dan perusahaan selaku penjual

Undang Undang Nomor 6 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan bentuk perlindungan hukum yang disediakan oleh pemerintah guna menjamin hak hak konsumen yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha. Kerugian konsumen yang sering diakibatkanm oleh kelalaian pelaku usaha baik yang disengaja maupun tidak disengaja merupakan salah satu bentuk hal hal yang dapat merugikan konsumen dikarenakan konsumen yang eharusnya mendapatkan layanan serta produk yang baik justru sebaliknya terkadang mendapatkan perlakuan yang tak sepatasnya diterima sebagai seorang konsumen

Kasus yang terjadi antara PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI dengan konsumen yang dalam putusan pengadilan Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks menyatakan bahwa PT Citra Van Titipan Kilat terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak hak konsumen berupa kelalaian yang menimbulkan kerugian dari konsumen yang menggunakan jasa dari PT Citra Van Titipan Kilat yang dalam hal ini adalah Tn Alvarendra. Meskipun Pihak dari PT Citra Van Titipan Kilat memberikan keterangan bahwa kelalaian yang terjadi merupakan hal yang di luar kendali dari perusahaan, namun dalam hal ini majelis hakim Pengadilan Negeri Bekasi memutuskan bahwa pihak dari PT Citra Van Titipan Kilat bersalah atas kasus kelalaian yang bermula dari kecurangan yang dilakukan oleh karyawan bagian counter atas nama Sri Erniwati yang mengubah berat bersih dari barang yang dikirimkan dari 5 Kg menjadi 4.2 Kg serta mengganti Resi One Night Service menjadi Resi Reguler sehingga biaya pengiriman akan menjadi lebih murah yang mana pengirim

barang atas nama Tn. Sulfahmi dari 225.000 menjadi 112.00 yang menyebabkan barang yang seharusnya sampai pada tanggal 11 Januari 2020 namun atas kecurangan yang dilakukan oleh Sdri Sri Erniwati selaku staff counter dari PT Citra Van Titipan Kilat. Kasus kecurangan yang dilakukan oleh Sdri Erniwati ini sendiri telah menimbulkan kerugian tersendiri dari kedua belah pihak yakni perusahaan selaku penjual jasa serta Tn. Alvarendra selaku pengguna jasa atau pemilik barang.

Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah memberikan pengaturan mengenai hak hak yang harus diterima oleh konsumen dan harus dilaksanakan serta merupakan kewajiban bagi produsen atau penjual. hal tersebut sesuai dengan yang tertera pada pasal 4 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Hak konsumen adalah: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Apabila kasus di atas dilihat dari aspek hukum, maka kita bisa merujuk pada pasal 4 Undang Undang Nomor 6 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagaimana yang telah disebutkan di atas yang menyatakan bahwa seseorang memiliki hak hak sebagai konsumen yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan hak hak konsumen yang telah dijelaskan oleh pasal 4 di atas, maka dalam hal ini PT Citra Van Titipan Kilat telah melanggar ketentuan yang terdapat dalam pasal 4 huruf g yakni hak yang dimiliki konsumen untuk

dilayani secara benar dan jujur dimana dalam hal ini perusahaan tidak memebrikan pelayanan dengan benar dan jujur meskipun sebenarnya hal tersebut sebagaimana dalam putusan pengadilan negeri Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks hal tersebut di luar kendali perusahaan namun dikarenakan sdri Sri Erniwati merupakan karyawan dari Perusahaan PT Citra Van Titipan Kilat sehingga dalam hal ini perusahaan selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang turut serta dalam kecurangan yang dilakukan oleh sdri Erniwati selaku staff counter. Sebagai penyempurnaan dari pasal 4 mengenai hak hak yang harus diterima oleh konsumen, dalam pasal 8 diatur pula bahwa pelaku usaha dilarang untuk memperjualbelikan barang atau jasa yang tidak sesuai takaran, ukuran, serta timbangan atau pun tidak sesuai dengan berat bersihnya. Dalam hal ini apabila merujuk pada kasus antara PT Citra Van Titipan Kilat dengan konsumen atas nama Tn Alvarendra maka dalam hal ini PT Citra Van Titipan Kilat telah terbukti melanggar ketentuan yang terdapat dalam pasal 8 Undang Undang perlindungan konsumen tentang larangan yang harus dipatuhi oleh para pelaku usaha. .

Dalam kasus perusahaan jasa pengiriman yang lain dimana kasus ini terjadi antara PT Mandiri Maha Mulia dengan PT Dunia Parcel Express sebagai akibat dari kelalaian dari PT Dunia Parcel Express sehingga menimbulkan kerugian baik secara moril maupun materil pada PT Mandiri Maha Mulia selaku pengguna jasa pengiriman dari PT Dunia Parcel Express dimana hal ini terjadi karena perbuatan penggelapan sejumlah barang PT Mandiri Maha Mulia berupa Rokok Esse sehingga atas hal ini pihak PT Mandiri Maha Mulia

kemudian mengajukan gugatan atas perbuatan melawan hukum kepada Pengadilan Negeri Surabaya

Berdasarkan hasil putusan dari pengadilan negeri Surabaya yang tertuang dalam Putusan Nomor 1237/Pdt.G/2018/PN sby yang menyatakan bahwa sebagaimana terdapat pada pasal 1367 KUHP yang menjelaskan bahwa apabila karyawan melakukan suatu tindak pidana maka atas hal ini perusahaan juga turut serta melakukan tindak pidana tersebut dengan pertimbangan hal ini terjadi atas kelalaian atau kurangnya pengawasan dari Pihak PT Dunia Parcel Express

Apabila ditinjau dari Pasal 4 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana dalam pasal 4 tersebut menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan barangnya yang artinya berdasarkan pasal ini bahwa pihak dari PT Dunia Parcel express belum mampu memberikan keselamatan terkait dengan barang kiriman yang merupakan milik dari PT Mandiri Maha Mulia. Kewajiban produsen sebagaimana terdapat pasal 7 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada dasarnya adalah memenuhi hak hak yang seharusnya dipenuhi oleh produsen kepada konsumen, salah satu hak konsumen sebagaimana terdapat dalam pasal 4 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas barang barangnya sehingga dalam hal ini apabila produsen tidak mampu untuk menjalankan kewajiban ini atau lalai dalam menjalankan kewajibannya selaku produsen maka dalam hal ini

produsen telah melakukan wanprestasi sehingga atas kasus wanprestasi yang timbul, produsen harus membayarkan ganti rugi kepada konsumen

Apabila melihat dari pasal di atas bahwa atas wanprestasi yang dilakukan oleh PT Dunia Parcel Express maka sudah seharusnya Perusahaan ekspedisi tersebut membayarkan ganti rugi dengan jumlah tertentu atau sesuai dengan perjanjian yang dilakukan oleh PT Dunia Parcel Express dengan PT Mandiri Maha Mulia sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang didapatkan oleh PT Mandiri Maha Mulia baik kerugian dalam bentuk materiil maupun materiil.

Berdasarkan putusan pengadilan tinggi Surabaya Nomor Nomor 290PDT/2020/PT SBY bahwa dalam hal ini pihak dari PT Mandiri Maha Mulia menuntut kerugian senilai 12.156.660.000 dimana kerugian ini sendiri merupakan gabungan antara kerugian materiil dan kerugian immaterial yang berpotensi akan diperoleh PT Mandiri Maha Mulia sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh karyawan dari PT Dunia Parcel Express. Hal ini sebagaimana diatur dalam pasal 4 Undang Undang perlindungan konsumen dimana konsumen berhak atas ganti rugi sebagai akibat dari wanprestasi yang ditimbulkan oleh kelalaian produsen.

Namun sebagaimana hasil dari putusan Pengadilan Tinggi Surabaya Nomor 290PDT/2020/PT SBY menyatakan bahwa atas gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh PT Mandiri Maha Mulia seharusnya tidak dapat diterima dikarenakan tidak terpenuhinya unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh perusahaan meskipun dalam hal ini sebagaimana terdapat

dalam pasal 1367 KUHP yang menyatakan bahwa atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh karyawan dari suatu perusahaan maka tentunya hal tersebut menjadi tanggung jawab dari perusahaan. Namun berdasarkan surat bantahan atau eksepsi yang disampaikan oleh kuasa hukum dari PT Dunia Parcel Express bahwa kasus ini seharusnya masuk ke ranah perdata dikarenakan kasus ini sendiri timbul sebagai akibat dari suatu perjanjian yang terjadi dimana dalam hal ini pihak dari PT Dunia Parcel Express tidak mampu menjalankan kewajiban atau prestasinya dalam menjaga hak hak dari konsumennya yakni PT Mandiri Maha Mulia atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang kirimannya.

Apa yang disampaikan oleh kuasa hukum dalam surat eksepsi kemudian menjadi salah satu faktor pertimbangan dari majelis hakim untuk kemudian membatalkan putusan pengadilan negeri Surabaya Nomor 1237/Pdt.G/2018/PN sby yang mengabulkan seluruh gugatan dari PT Mandiri Maha Mulia kepada PT Dunia Parcel Express. Dalam hal ini majelis hakim pengadilan tinggi menggunakan pasal 1234 KUHPer yakni pihak penerima prestasi tidak memenuhi prestasi yang dijanjikan sama sekali sehingga dengan menggunakan pasal ini ditambah dengan adanya perjanjian lisan yang dilakukan antara PT Dunia Parcel express dengan PT Mandiri Maha Mulia sehingga tentunya dikarenakan kasus ini lebih mengarah kepada wanprestasi karena PT Dunia Parcel Express tidak mampu melaksanakan prestasi sebagaimana mestinya maka hal ini kemudian yang menjadikan mengapa gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh PT Mandiri Maha Mulia kepada PT Dunia Parcel

Express dan sudah diputus oleh pengadilan negeri Surabaya Melalui Putusan Nomor 1237/Pdt.G/2018/PN sby dinyatakan tidak dapat diterima (NO) dan atas putusan pengadilan negeri Surabaya tersebut harus dibatalkan karena gugatan yang diajukan bukan termasuk ke ranah pidana melainkan ranah perdata dikarekakan timbul dari perjanjian antara PT Mandiri Maha Mulia dan PT Dunia Parcel Express

Meskipun dalam kasus ini pihak dari PT Dunia Gloal Express dibayatakan sebagai pihak yang menang dalam persediangan dikarenakan gugatan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak dari PT Mandiri Maha Mulia namun dalam hal ini PT Dunia Parcel Express wajib untuk membayarkan sejumlah ganti rugi yang diakibatkan oleh kelalaian yang terjadi sebagaimana diatur dalam pasal 7 Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana salah satu tagging jawab produsen adalah memebrikan sejumlah ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat dari kelalaian yang dllakukan ole produsen yang bersangkutan.

Dikarenakan dalam hal ini kedua perusahaan tersebut telah terbukti melakukan hal hal yang merugikan konsumen yakni TIKI dengan manipulasi biaya ongkos, resi pengiriman, serta takaran dari barang yang dikirim sedangkan JNE dengan informasi yang tidak akurat dan menyesatkan maka dalam hal ini kedua perusahaan wajib membayarkan ganti rugi atau kompensasi kepada perusahaan. Khusus untuk TIKI, berdasarkan putusan pengadilan negeri Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks sebagaimana dikuatkan oleh Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 k/Pdt.sus/BPSK/2021

TIKI dinyatakan bersalah telah melakukan tindak pidana karena terdapat unsur perbuatan melawan hukum yakni menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga dalam hal ini mereka wajib membayar sanksi administratif senilai Rp. 1.000.000 sebagai akibat dari kecurangan yang dilakukan oleh staf counter perusahaan sedangkan dari PT Dunia Parcel Exprsrs meskipun dinyatakan sebagai pihak yang menang dalam persidangan dikarenakan tuntutan yang dilakukan oleh PT Mandiri Maha Mulia bukan termasuk ke ranah pidana sehingga tidak dapat diterima, PT Dunia Parxel Express wajib membayarkan sejumlah ganti rugi kepada PT Mandiri Maha Mulia atas kelalaian yang menyebabkan terjadinya kerugian

Kasus di atas apabila dilihat sekilas memiliki bentuk yang sama dikarenakan masing masing perusahaan dirugikan oleh pihak karyawan yang melakukan tindak pidana namun putusan yang dihasilkan oleh masing masing majelis hakim berbeda dimana dalam kasus antara PT Citra Van Titipan Kilat majelis hakim memutuskan bahwa atas kasus ini pihak dari PT Ctra Van Titipan Kilat dinyatakan bersalah dan gugatan perbuatan melawan hukum dari Tn Alvarendra diterima dan telah memperoleh ganti rugi senilai Rp.1.000.000 sedangkan dalam kasus antara PT Mandiri Maha Mulia dan PT Dunia Parcel Express gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh PT Mandiri Maha Mulia ditolak atau tidak dapat diterima karena bukan ranah pidana namun PT Dunia Parcel Express diwajibkan tetap untuk membayar ganti rugi kepada PT Mandiri Maha Mulia

Perbedaan tersebut sebenarnya lebih kepada perbedaan keyakinan hakim

dalam memutus suatu perkara dimana hakim tentunya dalam memutuskan suatu perkara harus berdasarkan bukti bukti yang kuat dan argumentasi yang disampaikan oleh masing masing pihak yang bersengketa sehingga tentunya keyakinan hakim memiliki faktor yang paling kuat dalam menentukan putusan dalam suatu perkara.

B. Upaya Hukum yang dilakukan Konsumen Atas Kasus Wanprestasi Jasa Pengiriman Barang

Upaya hukum merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh masing masing pihak yang bersengketa guna menemukan solusi terkait dengan permasalahan wanprestasi yang terjadi. Upaya hukum sendiri dibagi menjadi dua yaitu upaya hukum yang dilakukan di dalam pengadilan serta upaya hukum yang dilakukan di luar pengadilan. Dalam sengketa yang dilakukan oleh konsumen, upaya hukum di luar pengadilan dapat ditempuh dengan cara membuat pengaduan baik secara tertulis maupun tidak tertulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas untuk menyelesaikan kasus sengketa antara konsumen dengan penjual. Dalam pasal 52 huruf a Undang Undang Nomor 6 Tahun 1999 yang berbunyi: “Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.”

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini sendiri

diarapkan mampu menjadi titik temu dari sengketa antara konsumen dengan produsen atau penjual. Meskipun demikian, terkadang dalam prakteknya banyak pihak baik produsen atau penjual maupun konsumen sering memperoleh hasil putusan yang kurang memuaskan sehingga guna mengakomodir hal ini, maka dalam psal 56 ayat 2 apabila para pihak yang bersengketa masih belum puas terhadap keputusan final yang dihasilkan oleh BPSK maka dalam hal ini pihak yang merasa kurang puas atau dirugikan akibat putusan tersebut dapat melakukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan negeri tempat pihak yang mengajukan keberatan tersebut berdomisili serta apabila dalam proses keberatan masih belum menemukan titik terang maka salah satu pihak dapat mengajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung dan apabila masih saja tidak terdapat putusan yang memuaskan salah satu pihak maka upaya terakhir adalah dengan melakukan peninjauan Kembali.

Dalam kasus yang terjadi antara Tn Alvarendra selaku konsumen dengan pihak PT Citra Van Tiki selaku pemberi jasa dimana dalam kasus ini konsumen atas nama Tn Alvarendra telah merasa dirugikan dikarenakan Tindakan atau perbuatan pidana yang dilakukan oleh salah satu karyawan dari PT Citra Van Tiki tersebut. dalam kasus ini Tn Alvarendra selaku konsumen yang merasa dirugikan atas kasus ini melaporkan hal tersebut kepada Badan Sengketa Penyelesaian Konsumen Kota Bekasi dan BPSK memutuskan bahwa pelaku usaha yakni PT Citra Van Tiki terbukti telah melakukan perbuatan pidana dikarenakan telah terpenuhinya salah satu unsur perbuatan melawan

hukum yakni timbulnya kerugian yang diakibatkan oleh kecurangan yang dilakukan oleh karyawan Bagian Counter yakni Sdri Sri Erniwati yang mengganti Resi ONS menjadi Resi REG serta menurunkan berat bersih barang yang dikirimkan dari 5 Kg menjadi 4.2 Kg dan kemudian melakukan pengurangan biaya ongkos kirim dari Rp. 255.000 menjadi Rp.112.000 yang tentunya selisih dari nilai tersebut masuk ke dalam kantong pribadi dari Sdri Sri Erniwati selaku staf counter dari PT Citra Van Tiki. Meskipun dalam permohonan keberatan sebagaimana dikutip dari Putusan Pengadilan Negeri Nomor 295/Pdt.Sus.BPSK/2020/PN Bks yang menyatakan bahwa kecurangan yang terjadi merupakan hal yang di luar pengetahuan perusahaan dan perusahaan juga telah memmemberhentikan Sdri Erniwati selaku staf counter dari perusahaan PT Citra Van Tiki namun hakim menggunakan ketentuan dalam pasal 1367 BW yang menyatakan bahwa atasan juga bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh bawahan sehingga berdasarkan pasal ini majelis hakim menjatuhkan putusan bersalah kepada PT Citra Van Titi Kilat yang mengharuskan perusahaan jasa pengiriman barang tersebut untuk membayar sanksi administratif senilai Rp. 200.000.000 dan Denda senilai Rp. 150.000.000 yang kemudian diperbaiki oleh Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 k/Pdt.sus/BPSK/2021 yang dimana perusahaan harus membayar sanksi administrasi senilai Rp.1.000.000.

Terkait dengan kasus yang terjadi antara PT Dunia Parcel Express dengan PT Mandiri Maha Mulia terkait dengan sejumlah barang yang dihilangkan oleh PT Dunia Parcel Express dikarenakan perbatan yang dilakukan oleh karyawan

atas nama Ardi G sehingga menimbulkan kerugian bagi PT Mandiri Maha Mulia baik secara moril maupun materil. Atas kasus ini PT Mandiri Maha Mulia kemudian melakukan gugatan kepada Pengadilan Negeri tanpa melalui BPSK terlebih dahulu dikarenakan kasus ini dianggap sebagai kasus perbuatan melawan hukum sehingga dalam hal ini pihak dari PT Mandiri Maha Mulia langsung mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri Surabaya. Upaya hukum ini sendiri diatur dalam pasal 56 ayat 2 dimana pihak konsumen dapat mengajukan upaya hukum gugatan kepada pengadilan negeri setempat apabila terdapat kerugian yang disebabkan oleh kelalaian produsen dalam memenuhi prestasi atau kewajibannya yang mana dalam hal ini perusahaan telah lalai dalam melakukan pengawasan terhadap karyawannya sehingga karyawan dari PT Dunia Parcel Express melakukan penggelapan terhadap sejumlah barang dari PT Mandiri Maha Mulia. Meskipun dinyatakan sebagai pihak yang menang dalam persidangan, pihak PT Dunia Parcel Express harus membayarkan sejumlah ganti rugi kepada PT Mandiri Maha Mulia atas kasus sebagaimana disebutkan di atas