

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari persoalan kasus yang telah diuraikan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen jasa pengiriman barang mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati pada saat awal transaksi, yang mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak. Namun, terkadang jasa pengiriman barang mengalami kendala, seperti barang yang dikirim ke tempat yang salah atau alamat yang salah, yang berakibat pada keterlambatan, seperti dalam kasus yang dianalisis. Kasus tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena melanggar estimasi waktu yang telah disepakati pada perjanjian awal menggunakan jasa pengiriman barang. Dalam analisis kasus tersebut, kelalaian tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen, sebagaimana diatur pada Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa tersebut. Pelanggaran ini juga melanggar Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan pemberian jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan janji yang disepakati. Penyelesaian permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen sebaiknya dilakukan dengan itikad baik. Jika konsumen merasa dirugikan, mereka dapat melapor kepada pihak yang berwajib atau mencari bantuan melewati Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Opsi litigasi juga bisa langsung diambil, akan tetapi alangkah baiknya jika opsi litigasi diambil sebagai opsi terakhir jika penyelesaian melewati jalur non-litigasi tidak mencapai kesepakatan.
2. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha, maka pelaku usaha sudah memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab dengan memberi kompensasi, ganti rugi, penggantian barang, atau mengganti rugi

atas kerugian yang diderita konsumen, baik karena barang tidak sesuai yang disepakati, rusak sebelum sampai ke tujuan, atau permasalahan lain yang disebabkan oleh pelaku usaha. Karena pada hakikatnya apabila pelaku usaha gagal memenuhi kewajibannya dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib untuk memberi ganti rugi pada kerugian yang dialami konsumen. Dalam kasus yang termasuk wanprestasi, seperti pada analisis pengiriman barang yang terlambat, perusahaan jasa pengiriman dapat diminta melaksanakan ganti rugi sebagaimana diatur pada Pasal 4 huruf h UUPK, dan Pasal 19 UUPK. Jika pelaku usaha tidak memenuhi janji atau seperti dalam kasus yang dianalisis mengirim barang ke alamat yang salah, maka mereka harus bertanggung jawab terhadap konsumen. Tanggung jawab tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab yang melibatkan unsur kesalahan karena pihak JNE lalai dalam menjalankan kewajibannya. Namun, klausula baku yang mengatur ganti rugi dalam hal keterlambatan, seperti yang dimiliki oleh JNE, dinilai tidak adil bagi konsumen karena hanya membatasi pada pengembalian tarif pengiriman kepada pengirim. Pemberian ganti rugi seharusnya tidak dilaksanakan secara sesukanya dan juga harus memperhatikan hak-hak konsumen.

## **B. Saran**

Dari persoalan kasus yang telah diuraikan, saran yang bisa penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai konsumen yang cerdas, disarankan untuk memahami dengan baik syarat dan ketentuan atau klausula baku yang diberlakukan setiap pelaku usaha dalam layanan pengirimannya dan juga regulasi yang mengatur mengenai hal tersebut sebelum menggunakan jasa pengiriman barang. Terutama pada bagian yang akan berpotensi merugikan konsumen. Dengan demikian, jika terjadi situasi yang menimbulkan kerugian selama proses pengiriman barang, konsumen telah mengetahui langkah-langkah yang perlu diambil. Terlebih lagi di Indonesia sendiri memiliki banyak sekali pelaku usaha yang bergerak pada jasa pengiriman barang, dari situ

konsumen bisa memilih jasa pengiriman barang yang dianggap bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Konsumen juga harus lebih memperhatikan dan menyadari akan hak-hak yang dimiliki, agar jika hak-haknya dilanggar konsumen dapat paham perlindungan hukum yang bisa diperoleh dan bisa meminimalisir kerugian yang akan timbul. Dengan begitu, apabila terjadi perselisihan antara penyedia jasa dan konsumen, tidak perlu melibatkan opsi hukum, karena konsumen lebih menekankan pada prinsip kewaspadaan.

2. Diharapkan dalam mengatur klausula baku para pelaku usaha lebih memerhatikan kepentingan bersama yaitu dengan konsumen, dan tidak mementingkan keuntungan sepihak yang tentunya juga berlandaskan peraturan perundang-undangan yang ada. Meskipun pada keterlambatan pengiriman barang bersifat kerugian immaterial, tetapi pihak jasa pengiriman barang harus lebih memperhatikan hal tersebut agar kepercayaan konsumen terhadap jasa pengiriman barang tersebut tidak hilang. Karena dengan keterlambatan tersebut dirasa melakukan wanprestasi terhadap estimasi waktu pada perjanjian diawal menggunakan jasa pengiriman barang ini. Seharusnya jika pihak jasa pengiriman barang yang sudah jelas melakukan kelalaian, alangkah baiknya jika berinisiatif memberikan kompensasi tanpa perlu konsumen mengajukan klaim terlebih dahulu. Kompensasi tersebut bisa dalam bentuk diskon, poin ataupun voucher yang bisa digunakan konsumen pada penggunaan layanan pengiriman barang berikutnya sebagai permintaan maaf.