

## **BAB IV**

### **ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP HAK ATAS INFORMASI DAN HAK ATAS KOMPENSASI GANTI RUGI**

#### **A. Analisis Hak Atas Informasi dan Hak Atas Keamanan, Kenyamanan, Keselamatan yang diatur dalam Perjanjian Baku antara Pihak JNE dengan Konsumen**

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan telah diuraikan dalam Bab III, layanan jasa pengiriman barang menuangkan bentuk perjanjian yakni, syarat standar pengiriman PT. JNE ke dalam resi pengiriman, resi pengiriman adalah bukti dari perjanjian pengiriman barang antara pelaku usaha dengan konsumen. Bentuk perjanjian pengiriman barang merupakan suatu perjanjian baku karena dibuat secara tertulis, dicetak dengan jumlah yang banyak dengan mencantumkan klausula-klausul yang telah ditentukan lebih dahulu oleh salah satu pihak pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang. Perjanjian baku disini mengandung klausula eksonerasi yaitu klausul-klausul yang dilarang oleh Pasal 18 UUPK. Penggunaan perjanjian baku tidak dilarang karena menurut Pasal 1338 KUH Perdata merupakan wujud dari kebebasan individu/pelaku usaha menyatakan kehendak dalam menjalankan kepentingan individunya. Dalam membuat perjanjian, pihak

pengusaha selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berposisi lemah.

Pengertian klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 UUPK, jika dihubungkan dengan klausula baku pada syarat standar pengiriman (selanjutnya disingkat SSP) di dalam resi pengiriman, tentu memberikan pengaturan bahwa konsumen yang menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman barang ini harus tunduk dan mematuhi klausula dalam SSP di resi pengiriman tersebut karena mempunyai kekuatan hukum mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

UUPK sendiri tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang berisi klausul-klausul baku asalkan tidak merugikan dan mengesampingkan hak-hak konsumen yaitu keterbukaan informasi layanan pengiriman barang, keamanan dalam hal pengiriman barang maksudnya keamanan untuk barang pada saat proses pengiriman ke tempat tujuan, kenyamanan dalam menggunakan dan memanfaatkan jasa pengiriman barang, keselamatan dalam hal ini pada saat proses pengiriman, barang harus selamat sampai tujuan dengan kondisi yang utuh, persis sewaktu pada saat awal barang akan dikirim.

Hak – hak konsumen atas informasi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dilindungi oleh UUPK Pasal 4 huruf (a) dan (c) yaitu :

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK terkait dengan pengiriman barang yaitu beritikad baik dengan menjalankan usahanya serta memberi informasi se jelas-jelasnya mengenai layanan jasa pengiriman barang dan mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain dengan selamat dan tepat waktu sesuai perjanjian. Kesimpulan dari pasal tersebut mengandung pengertian bahwa konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang berhak mendapatkan keterbukaan informasi mengenai layanan pengiriman barang serta jasa yang nyaman, aman dan memberikan keselamatan pada saat proses pengiriman barang.

Berdasarkan fakta kasus yang sudah penulis jelaskan dalam Bab III mengenai keterlambatan sampainya barang di tujuan yang berakhir atas kehilangan suatu barang yang dikirim oleh pelaku usaha, seharusnya pelaku usaha berkewajiban untuk selalu memperhatikan hak informasi kepada konsumen dalam memberikan ketentuan yang mengatur hak informasi, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam perjanjian baku yang ada dalam syarat standar pengiriman (SSP). Berikut analisis terkait dengan hak-hak konsumen dalam kasus keterlambatan tersebut sebagai berikut :

**1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.**

Bahwa konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan pengiriman barang tersebut seperti ketentuan tertulis yang harus juga diperlihatkan pada konsumen sewaktu memilih paket layanan pengiriman barang,

tidak hanya pemberitahuan untuk memilih paket tersebut hanya dengan lisan saja karena pemberitahuan informasi yang jelas harus mengandung ragam bahasa lisan dan tulisan. Informasi layanan pengiriman barang secara lisan mempunyai kekurangan contohnya terhadap kalimat yang tidak lengkap dengan frase-frase sederhana, pengulangan beberapa kalimat, tidak semua orang bisa melakukan bahasa lisan secara baik hingga kurang jelas dan formal dalam menuturkan maksud dan tujuannya hingga orang tidak mendapatkan informasi yang jelas sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (c) UUPK.

Dalam melayani konsumen, pelaku usaha wajib memberikan pelayanan sampai barang itu tuntas berada di tangan penerima barang serta memberi informasi kepada konsumen apabila ada halangan atau gangguan dalam proses pengiriman barang ke tujuan seperti dalam Pasal 4 tentang Pemeriksaan Kiriman pada syarat standar pengiriman barang (SSP) berikut :

“JNE tidak bertanggung jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang shipper berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.”

Apabila barang yang akan dikirimkan ditahan oleh pihak lain yang lebih tinggi kewenangannya bahwa ketentuan pengiriman yang dibuat oleh JNE tidak boleh bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi atau *lex superior derogate legi inferior*, yakni Bea Cukai.

## **2) Hak atas kenyamanan dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang oleh PT JNE**

Bahwa konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan kenyamanan dari pemanfaatan jasa pengiriman ini dengan tidak melakukan wanprestasi secara berulang-ulang sesuai dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf (a) UUPK yaitu :

*“beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.”*

Bahwa ketika ada kelalaian yang berulang, pihak pelaku usaha seharusnya melakukan pengawasan terhadap kelalaian tersebut dengan mengawasi tahap proses pengiriman barang yang lebih ketat dan disiplin sebagai wujud dari itikad baik pelaku usaha setelah adanya kelalaian berulang terhadap layanan pengiriman barang.

Kenyamanan konsumen dalam proses mengklaim ganti kerugian hal ini kurang diindahkan oleh pelaku usaha seharusnya perlu memperhatikan dalam Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan dalam mengklaim ganti kerugian kepada konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman barang agar proses dalam mengklaim itu dibuat mudah dan tidak rumit seperti dalam fakta klaim ganti rugi yang dilakukan saudara Doni pada fakta di Bab III yang sudah diuraikan.

## **3) Hak atas Keamanan dan Keselamatan konsumen/barang dalam proses pengiriman barang PT JNE**

Keamanan dan keselamatan terhadap suatu pengiriman barang merupakan faktor penting yang ingin dicapai oleh konsumen/pengguna jasa pengiriman barang. Tidak halnya dalam perjanjian baku yang dijanjikan dalam layanan pengiriman barang bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya dalam pengiriman barang seharusnya mengatur untuk memisahkan jenis-jenis paket layanan pengiriman guna mengurangi resiko kehilangan barang yang dikirimkan dan mengesampingkan hak atas keamanan dan keselamatan barang milik konsumen, dalam menggunakan jasa untuk mengirimkan barang pada perusahaan jasa tersebut. Karena dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 mengatur bahwa pengangkut yakni pihak JNE harus selalu memperhatikan perjanjian terhadap konsumen untuk menjaga keamanan dan keselamatan barang yang diangkut dari saat penerimaan barang sampai pada penyerahan barang pada saat penyerahan barang pada tangan penerima (tujuan).

**B. Analisis Penerapan Pasal 18 UUPK diterapkan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Ganti Rugi bagi Konsumen**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, bahwa hak ganti rugi bagi konsumen yang dicantumkan dalam syarat standar pengiriman (SSP) ini tidak mencantumkan kondisi-kondisi yang memberikan tanggung jawab apabila terjadi keterlambatan sampainya barang ke tujuan. Berikut ketentuan

perjanjian baku tentang ganti rugi dalam syarat standar pengiriman (SSP) sebagai berikut :

- **Pasal 4 ayat (4) tentang Pemeriksaan Kiriman :**

JNE tidak bertanggung jawab atas benda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang shipper berada dalam penahanan bea dan cukai atau pejabat berwenang lainnya. Shipper dengan ini membebaskan JNE dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut.

- **Pasal 8 tentang Ganti Rugi :**

- 1) JNE hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- 2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan control JNE atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau force majeure.
- 3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) diatas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk

kiriman tujuan diluar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula pasal 8 (2) diatas.

Di dalam Pasal 4 ayat (4) tentang pemeriksaan kiriman tersebut merupakan satu klausula yang dilarang menurut Pasal 18 UUPK karena klausul ini berisi pembatasan atau pembebasan tanggung jawab JNE kepada kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan dokumen yang berada dalam penahanan pihak Bea Cukai. Menurut pendapat penulis bahwa apabila barang yang dikirim ditahan oleh suatu lembaga yang diakui oleh negara mempunyai otoritas kewenangan yang lebih tinggi yakni secara *de jure* bahwa ketentuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi atau *lex superior derogate legi inferior* yakni kewenangan Bea Cukai untuk memeriksa barang yang dikirim, apabila membahayakan, pihak Bea Cukai dapat menahannya. Maka pembebasan tanggung jawab JNE merupakan suatu hal yang dapat diterima, sehingga dalam keadaan barang yang ditahan oleh Bea Cukai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh JNE yaitu menginformasikan dengan segera pada konsumen bahwa telah terjadi penahanan terhadap barang yang dikirimkan sesuai dengan hak konsumen (Pasal 4 huruf c UUPK) dan kewajiban JNE (Pasal 7 huruf b UUPK) yang seharusnya menyampaikan barang dengan aman, selamat, dan tepat waktu sampai tujuan tidak dapat terlaksana.

Jadi hak informasi itu harus dilaksanakan oleh pihak JNE kepada konsumen yang barangnya ditahan karena kebijakan dari Bea Cukai. Penulis berpendapat juga bahwa ketentuan Pasal 4 ayat (4) SSP ini tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK karena JNE tidak membebaskan tanggung jawab, dalam hal ini ketentuan SSP yang dibuat JNE ini tidak bisa melewati kekuasaan dari suatu lembaga pemerintah yang kewenangannya lebih tinggi. Dilihat dalam redaksi Pasal 4 ayat (4) ini seolah-olah klausula eksonerasi karena sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a berikut ini, yaitu :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.”

Penggambaran implementasi dari redaksi Pasal 18 UUPK dikorelasikan dengan Pasal 4 ayat (4) ini melihat bahwa tidak sampainya barang oleh pengangkut yaitu JNE tidak tepat waktu atau hilangnya barang tersebut beralasan oleh Bea Cukai menurut pendapat saya wajar.

Memperhatikan klausula-klausula pada SSP tersebut pada dasarnya memiliki beberapa kekeliruan mendasar. Penyimpangan dan kekeliruan dari sisi legal adalah klausula dalam syarat standar pengiriman (SSP) diatas bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) huruf a dan f serta Ayat (2) UUPK yang melarang pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan pengurangan manfaat jasa yang diperjanjikan, pencantuman klausula baku

yang letaknya tidak jelas dan sulit dimengerti dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK, disebutkan bahwa larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Artinya UUPK memperbolehkan penggunaan perjanjian baku namun dalam penggunaannya haruslah menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha, dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Di dalam klausula Pasal 8 tentang ganti rugi yang dicantumkan di SSP sama sekali tidak menyebutkan ganti rugi terhadap keterlambatan sampainya barang ke tujuan hanya berupa lisan saja yang seharusnya konsumen/pengguna jasa pengiriman barang harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai ganti rugi pengiriman barang tersebut seperti ketentuan tertulis yang harus juga diperlihatkan pada konsumen sewaktu memilih paket layanan pengiriman barang, tidak hanya pemberitahuan untuk ganti rugi karena keterlambatan sampainya barang dengan lisan saja karena pemberitahuan informasi yang jelas harus mengandung ragam bahasa lisan dan tulisan. Informasi layanan pengiriman barang secara lisan mempunyai kekurangan contohnya terhadap kalimat yang tidak lengkap dengan frase-frase sederhana, pengulangan beberapa kalimat, tidak semua orang bisa melakukan bahasa lisan secara baik hingga kurang jelas dan formal dalam

menuturkan maksud dan tujuannya hingga orang tidak mendapatkan informasi yang jelas sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (c) UUPK.

Faktanya konsumen mengalami kerugian apabila pemenuhan prestasi yang diperjanjikan sebelumnya pada awal perjanjian lalai untuk dikerjakan yakni dengan adanya keterlambatan. Pelaku usaha hanya memberi ganti rugi hanya pada 2 hal saja yaitu kerusakan dan kehilangan, menurut pendapat penulis bahwa JNE harus bertanggung jawab terhadap keterlambatan akan tetapi tidak mencantumkannya jadi seolah-olah tidak mau bertanggung jawab padahal dalam praktik pihak JNE bersedia memberi ganti rugi hanya pernyataan itu dilakukan dengan lisan, yang menurut penulis juga pernyataan lisan akan memberi ganti kerugian berupa penggantian ongkos kirim yang dibayarkan (bebas ongkos kirim), hal itu kurang memberikan kepastian hukum. Dalam hal ganti rugi, pengangkut harus bersedia mengganti kerugian atas hilang dan kerusakan barang untuk sampai di tujuan sesuai dengan Pasal 468 alinea ke 2 dan ke 3 di dalam KUHD.

Pembatasan tanggung jawab pada suatu klausula baku di dalam perjanjian baku syarat standar pengiriman (SSP) menghilangkan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian dalam hal keterlambatan, seharusnya pelaku usaha menambahkan pada klausul tersebut dengan menyatakan tanggung jawab terhadap keterlambatan sampainya barang ke tujuan sesuai dengan prinsip dalam hukum perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability basen on fault*). Prinsip tersebut seharusnya digunakan dalam pengangkutan bahwa

pelaku usaha diminta bertanggung jawabannya ketika ada kesalahan yang dilakukan. Selain itu, terdapat isyarat yang berlaku umum, di mana dalam setiap penjualan barang/jasa dianggap terdapat jaminan kelayakan, biasanya pelaku usaha dituntut untuk mempunyai kualitas yang layak sebagaimana mestinya. Ketika dikirimkan barang oleh JNE dan ketika berada dalam wilayah proses pengiriman barang parking sepenuhnya adalah dalam domain dan wilayah pengawasan JNE. Jadi sudah seharusnya pihak JNE bertanggungjawab terhadap kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang sampai tujuan. Perusahaan jasa pengiriman barang PT. JNE harus menambahkan aturan terkait dengan keterlambatan didalam perjanjian baku yakni di lembar syarat standar pengiriman yang diterbitkan oleh PT. JNE berdasarkan fakta yang telah terjadi.

Hal ini sesuai dengan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian tersebut selaras dengan hak konsumen yang terdapat dalam UUPK Pasal 4 huruf c dan h. Pasal ini mengandung pengertian bahwa hak ganti rugi berhak diterima oleh konsumen apabila jasa yang dipergunakan tidak sesuai dengan perjanjian yang diperjanjikan di awal perjanjian pengiriman barang serta informasi yang jelas dalam hal layanan pengiriman dan ganti ruginya.

Dalam UUPK terdapat *professional liability*, artinya PT. JNE adalah pelaku usaha di bidang jasa yang mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Pasal 19 UUPK yang berbunyi :

“pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

### **C. Analisis Pelaksanaan Klaim Ganti Rugi dilaksanakan oleh PT. JNE dikaitkan dengan Hak Atas Kenyamanan Konsumen**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa para pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut adalah konsumen, pelaku usaha jasa pengiriman barang. Hubungan hukum yang terjadi dalam praktik layanan jasa pengiriman barang adalah hubungan hukum perjanjian pemborongan pekerjaan. Perjanjian pemborongan pekerjaan yang dimaksud mencakup konsumen yaitu pengguna jasa pengiriman barang dan pelaku usaha yaitu orang yang melakukan kegiatan usaha jasa pengiriman barang atas perikatan dengan suatu perjanjian dan menerima upah sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

Aspek yang paling penting dalam suatu perjanjian adalah terpenuhinya syarat-syarat sahnya perjanjian yang terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan dalam membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Melalui empat syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, dapat diketahui apakah perjanjian jasa pengiriman barang merupakan perjanjian yang sah. Berdasarkan syarat-syarat hukum perjanjian sebagaimana diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian

pengiriman barang telah sesuai dengan syarat sah perjanjian. Sehingga perjanjian tersebut mempunyai kekuatan dan ketetapan hukum sebagai undang-undang sesuai dengan asas pacta sunt servada. Dengan penjelasan sebagai berikut :

ad. a Perjanjian layanan jasa pengiriman barang merupakan perjanjian berdasarkan asas “konsensualisme” artinya para pihak sepakat mengikatkan diri secara serta merta saat konsumen menyerahkan barang yang akan dikirim kepada pegawai JNE dan membayar sejumlah upah yang ditentukan oleh JNE. Sejak saat itu berlaku hak dan kewajiban pada kedua belah pihak.

ad. b Perjanjian pengiriman barang dibuat oleh pihak yang cakap untuk melakukan perjanjian. Cakap hukum tersebut diukur dari kedewasaan dan dapat disimpulkan dari kenyataan bahwa konsumen dapat membaca ketentuan dan mengerti maksud dari ketentuan SSP, sedangkan pihak JNE merupakan subjek hukum yang mampu melakukan perbuatan hukum dan dapat dibebani hak dan kewajiban.

ad. c Perjanjian pengiriman barang mempunyai objek perjanjian yang jelas yaitu barang konsumen yang akan dikirim ke tujuan.

ad. d Bahwa perjanjian pelayanan pengiriman barang tidak dilarang oleh Undang-Undang, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Tujuan dari perjanjian pengiriman barang adalah dalam rangka membantu pengguna jasa pengiriman barang untuk

membantu dan mengikuti syarat standar mengirimkan barang pada umumnya.

Dalam kasus pengiriman barang yang terjadi saat ini merupakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang yang menyebabkan kerugian konsumen berupa keterlambatan sampainya barang di tujuan yang berujung kehilangan atas barang yg dikirimkan tersebut.

Ketentuan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata mengatur mengenai perbuatan melawan hukum yang menyatakan bahwa :

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

Namun pada prosesnya, pelaksanaan tanggung jawab ganti kerugian yang dilakukan oleh JNE seringkali melalui proses yang rumit dan lama, dan dibatasi sesuai dengan klausula eksonerasi pada SSP, yang merupakan merugikan sekali untuk konsumen

Padahal apabila melihat prinsip tanggung jawab dalam UUPK tentang professional liability, maka berlaku prinsip tanggung jawab mutlak artinya beban untuk membuktikan kesalahan pada pihak pelaku usaha tidak perlu dilakukan oleh konsumen.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 22 UUPK dan Pasal 28 UUPK yang masing-masing berbunyi :

“pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”

“pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Apabila melihat 2 (dua) Pasal diatas, maka tanggung jawab ganti kerugian secara serta merta dinyatakan sebagai tanggung jawab pelaku usaha seketika kerugian terjadi.

Pada praktiknya, konsumen sering menghadapi beberapa kendala yaitu dibebankan untuk membuktikan bahwa kerusakan dan kehilangan serta keterlambatan barang sampai di tujuan yang betul-betul bahwa akibat kesalahan pihak JNE dikarenakan kedudukan konsumen dalam hal ini berada pada kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pihak JNE. Akibatnya banyak konsumen JNE yang mengalami kesulitan dalam membuktikan kerugiannya karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu, sehingga mereka seringkali memilih untuk diam.

UUPK menganut prinsip tanggung jawab mutlak artinya konsumen yang mengalami kerugian memperoleh penggantian tanpa harus mengajukan bukti-bukti bahwa pelaku usaha yang bersalah. Sebaliknya prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Berdasarkan ketentuan diatas maka konsumen/pengguna layanan jasa pengiriman barang yang merasa dirugikan dapat meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Ketentuan dalam syarat standar pengiriman (SSP) PT. JNE tidak mengatur atas ganti rugi mengenai keterlambatan, padahal kerugian besar dapat terjadi hanya karena suatu keterlambatan sampainya barang pada tujuan. Secara umum ketentuan mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumennya diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab ganti kerugian JNE meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Walaupun kerugian dapat berupa kerugian atas diri (fisik) konsumen atau kerugian yang menimpa harta benda, namun jika dikaitkan dengan ganti kerugian, maka keduanya dapat dinilai dengan uang.

Penulis berpendapat bahwa dalam fakta kasus tersebut, kerugian yang timbul akibat keterlambatan dan kehilangan sampainya barang di tujuan sangatlah tidak menuruti aturan mengenai hak atas kenyamanan Pasal 4 huruf a dalam UUPK berdasarkan penjabaran di atas berikut.