

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis baik penelitian yang dilakukan di lapangan dan studi kepustakaan serta hasil analisis pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa keadaan pandemi ini merupakan bencana non-alam sehingga dikategorikan sebagai *force majeure* relatif yang tidak dapat dijadikan dalih bagi pengusaha untuk tidak melakukan pemenuhan prestasi yang telah diperjanjikan. Perusahaan ekspedisi selaku pengusaha harus tetap mengupayakan pemenuhan prestasi sesuai perjanjian atau pemberian ganti rugi karena pandemi ini termasuk *force majeure* relatif.

Pertanggungjawaban TIKI dalam rangka pemenuhan hak konsumen karena keterlambatan pengiriman barang oleh TIKI Cabang Denpasar akibat diberlakukannya PPKM di Kota Denpasar dilakukan dengan pemberian ganti rugi atas dasar klausul dalam perjanjian layanan ONS yang menyatakan bahwa TIKI akan memberikan ganti rugi berupa 100% biaya kirim apabila barang yang dikirimkan sampai di tujuan melebihi estimasi yang telah diperjanjikan yakni satu hari. Pemenuhan hak konsumen ini dilakukan dengan memberi pertanggungjawaban berupa memberikan ganti rugi berupa biaya kirim secara penuh kepada konsumen jasa pengiriman ONS yang mengajukan *complain* terkait keterlambatan penerimaan barang. Dari kendala-kendala yang dialami selama situasi PPKM, perusahaan ini mengupayakan solusi dengan melakukan alokasi waktu pengiriman barang dan menyampaikan pemberitahuan di awal kepada

konsumen yang akan memilih jasa pengiriman ONS terkait perubahan ketentuan waktu pengiriman barang dengan pelayanan jasa pengiriman tersebut agar perusahaan dan konsumen terutama bagi yang memilih jasa pengiriman ONS tidak mengalami kerugian.

Dapat disimpulkan bahwa dalam situasi PPKM yang tentunya perusahaan ini mengalami kendala dalam menjalankan bisnisnya, perusahaan ini tetap melaksanakan dan memenuhi kewajibannya sebagai pengusaha dengan melakukan pertanggungjawaban berupa pemberian ganti rugi agar dapat menjamin pemenuhan hak konsumen yang didasarkan atas klausul dalam perjanjian ONS.

B. Saran

Mengingat pada saat ini sedang diterapkan PPKM di seluruh wilayah Indonesia yang mengakibatkan banyak kendala bagi pihak ekspedisi dalam melakukan pengiriman barang sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen, maka kepada para konsumen yang merasa dirugikan dapat langsung mengajukan keluhannya ke pihak ekspedisi sehingga dapat diupayakan pemenuhan haknya. Selain itu, bagi para konsumen yang hendak melakukan pengiriman barang harus dapat memilih perusahaan ekspedisi mana yang dapat memberi jaminan tepat waktu serta konsumen harus lebih teliti dalam membaca klausul perjanjian yang disepakati dengan pihak ekspedisi sehingga jika mengalami keterlambatan perusahaan ekspedisi tersebut akan menjamin pemenuhan hak konsumen.

Kepada perusahaan ekspedisi, agar dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen di situasi PPKM ini apabila tidak mampu untuk mengirimkan barang sesuai estimasi yang ditetapkan seperti jasa pengiriman satu hari sampai maka lebih baik untuk sementara tidak melayani jasa tersebut, dan memberi opsi jasa pengiriman lainnya kepada konsumen agar tidak ada pihak yang mengalami kerugian.

Kepada pemerintah harap mengkaji ulang terkait pemberlakuan UUPK agar dapat sesuai dengan perkembangan yang ada seperti dengan adanya penetapan PPKM dapat ditambahkan ketentuan dalam UUPK terkait pemberian ganti rugi dalam situasi PPKM, serta hal-hal apa saja dapat dijadikan suatu kendala dalam situasi PPKM ini sehingga pengusaha dan konsumen dalam melaksanakan perjanjian di masa pandemi ini dapat terjamin perlindungan hukumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- H Amran Suadi, 2017, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mulyadi, 2013, *Sistem Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta.
- R. Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, Cet ke-II, Pembimbing Masa, Jakarta.
- Rahmat S.S. Soemadipradja, 2010, *Penjelasan Hukum Tentang Keadaan Memaksa*, Nasional Legal Reform Program, Jakarta.
- Salim H.S., 2009, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Saliman, Abdul R., 2004, *Essensi Hukum Bisnis Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Satrio, 2014, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Subekti R. dan Tjitrosudibio R., 2013, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 2009, *Penemuan Hukum sebuah Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.

Jurnal:

Arie Exchell, 2020, Penggunaan Klausula Force Majeure Dalam Kondisi Pandemi, *Jurnal Education and Development*, Vol. 8 No. 3, Fakultas Hukum Universitas Surabaya.

Daryl John Rasuh, 2016, *Kajian Hukum Keadaan Memaksa Menurut Pasal 1244 Dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Lex Privatum, Vol. 4 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Musyafah, Khasna, Bambang Eko Turisno, 2018, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 No. 2, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Ngurah Bagus Gilang Permana AA., 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (Studi di JNE Kediri-Tabanan)*, Kertha Desa, Vol. 8 No. 4, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Putu Parama Adhi Wibawa, 2014, *Akibat Hukum Terhadap Debitur Atas Terjadinya Force Majeure (Keadaan Memaksa)*, Kertha Semaya, Vol. 02 No. 6, Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Internet:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi> diakses pada 14 September 2021.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201116100845-92-570185/bisnis-logistik-dan-jasa-kurir-melejit-di-tengah-corona> diakses pada 14 September 2021.

https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/UFpWMmJZOVZlZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da_01/1 diakses pada 16 September 2021.

<https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19> diakses pada 16 September 2021.

<https://kbbi.web.id/ekspedisi> diakses pada 18 September 2021.

<https://kbbi.web.id/perlindungan> diakses pada 17 Oktober 2021.

<https://kbbi.web.id/konsumen> diakses pada 17 Oktober 2021.

<https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19> diakses pada 18 Oktober 2021.

<https://www.kemenkopmk.go.id/pembatasan-sosial-berskala-besar> diakses pada 18 Oktober 2021.

<https://covid19.go.id/p/regulasi> diakses pada 18 Oktober 2021.

<https://tiki.id/id/tentang-tiki> diakses pada 18 Oktober 2021.

<https://tiki.id/id/produk-dan-layanan> diakses pada 19 Oktober 2021.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Sekretariat
Negara. Jakarta.

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-
Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019.

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan
Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19 Di Wilayah Jawa Dan
Bali

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan
Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, Level 2 Covid-19 Di
Wilayah Jawa Dan Bali.