

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen bentuk tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha jasa pengiriman barang yang menyatakan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian namun PT J&T *Express* tidak bertanggung jawab atau sesuai dengan Pasal tersebut dan tidak memiliki itikad baik karena penggantian 10 kali lipat biaya yang diberikan oleh PT J&T *Express* kepada konsumen hanya berlaku untuk konsumen dengan barang hilang saja dan tidak ada penggantian biaya bagi kerusakan maupun keterlambatan. Dalam klausula perjanjian baku tersebut tidak memenuhi unsur keadilan bagi konsumen selaku pengguna jasa PT J&T *Express*. Disisi lain, berdasarkan ketentuan asas *Pacta Sunt Servanda* diketahui bahwa ketentuan perjanjian ini seharusnya mengikat kedua belah pihak dengan syarat adanya **itikad baik** sebagai landasannya seperti yang dimuat dalam ketentuan **Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara** mengatur itikad baik sebagai landasan seseorang melakukan perbuatan hukum dalam membuat suatu perjanjian. Berdasarkan ketentuan yang termuat dalam perjanjian baku yang diterapkan oleh Pihak PT J&T *Express* diberlakukan ketentuan pembayaran ganti rugi hanya sebesar 10 kali lipat saja merupakan bentuk perjanjian dengan tidak dimuatnya itikad baik sebagai landasan perjanjian baku tersebut sebab berdasarkan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) penggunaan asas kebebasan berkontrak harus dibatasi asas itikad baik. Adapaun karakter asas itikad baik ini diantaranya adalah, keadilan dan kepatutan, tidak menyalahgunakan keadaan, paksaan, penipuan, kesesatan,

kejujuran dan kepatuhan. Dalam pelaksanaan pengiriman barang sesuai kesepakatan pihak PT J&T *Express* seharusnya memiliki itikad baik dengan mengirimkan barang kepada pengirim sesuai dengan kesepakatan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Apabila barang tersebut rusak, hilang dan terlambat dalam pengirimannya hal ini menandakan bahwa pelaksanaan perjanjian tidak dilaksanakan dengan kepatuhan pihak pengirim yang menandakan tidak terpenuhinya asas itikad baik di dalamnya.

## **5.2. Saran**

Diperlukan adanya suatu Undang-Undang secara khusus yang mengatur mengenai ganti kerugian akibat perbuatan kesalahan yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa angkutan atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang yang menimbulkan kerugian bagi konsumen serta peningkatan pengawasan dan sosialisasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap masyarakat selaku konsumen agar lebih menyadari hak-hak yang dimiliki dan berani untuk melakukan penuntutan apabila terdapat pelanggaran atas hak-hak konsumen tersebut.