



# Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman

Harly Clifford Jonas Salmon

Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: harlyclifford@outlook.com

Corresponding Author\*



## Abstract

*This study discusses the responsibility of expedition companies towards lost consumer goods using a normative juridical research method. The results of the study indicate that regulations related to the shipment of goods by business actors are governed by several laws and ministerial decisions. However, there is often a gap between expedition practices and legal provisions, which leads consumers to feel dissatisfied or disadvantaged. Adequate consumer protection becomes crucial, and there is a need for revisions to the Consumer Protection Law to accommodate the interests of all parties involved. Dispute resolution between consumers and business actors can be carried out through non-litigation channels, such as the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK), or through litigation channels. In cases of lost goods caused by expedition companies, these companies are fully responsible in accordance with the principle of liability for negligence. Therefore, expedition companies are obliged to compensate consumers for both material and non-material losses incurred.*

**Keywords:** *Consumer Protection; Expedition Accountability; Consumer Loss.*

## Abstrak

Penelitian ini membahas tanggung jawab ekspedisi terhadap barang konsumen yang hilang dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi terkait pengiriman barang oleh pelaku usaha diatur dalam beberapa undang-undang dan keputusan menteri. Namun, sering kali terdapat kesenjangan antara praktik ekspedisi dan ketentuan hukum, yang menyebabkan konsumen merasa tidak puas atau dirugikan. Perlindungan konsumen yang memadai menjadi penting, dan perlu adanya revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengakomodasi kepentingan semua pihak. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur nonlitigasi, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi. Dalam kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi, perusahaan tersebut bertanggung jawab secara penuh sesuai dengan prinsip tanggung jawab atas kesalahan. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi wajib mengganti kerugian secara materiil dan non-materiil yang dialami oleh konsumen.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen; Pertanggung Jawaban Ekspedisi; Kerugian Konsumen.*

## PENDAHULUAN

Globalisasi teknologi yang semakin berkembang berdampak kepada kemudahan kemudahan dalam kehidupan manusia mulai dari keberlanjutan secara daring (*online Shop*) sampai dengan barang belanjaan yang diantar sampai kedepan pintu konsumen perkembangan ini kemudian menghasilkan pihak pembeli, pihak penjual dan pihak ekspedisi sebagai pihak ketiga yang berperan dalam pengantaran barang yang telah dibeli oleh konsumen ke sampai ketangan konsumen. Melakukan pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat yang lain adalah hal yang lumrah dilakukan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, dalam hal mengirim surat, dokumen, pakaian, makanan dan lain sebagainya. Pengiriman barang tersebut tentunya membutuhkan Pihak Ekspedisi (Perusahaan Angkutan Umum) yang akan mengantarkan paket/barang-barang tersebut

dari Pihak Pengirim kepada Pihak Penerima yang bertindak atas Pihak Konsumen. Namun, dalam kasus-kasus tertentu didapati bahwa paket yang dikirimkan hilang dan tentunya paket yang dikirimkan tersebut tidak sampai kepada Pihak Penerima.

Menurut data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sekitar 3,2% dari total 535 keluhan pada tahun 2021 terhadap perusahaan-perusahaan ekspedisi. Anter Aja merupakan perusahaan ekspedisi yang paling banyak dikeluhkan oleh konsumen dengan 35%, diikuti oleh JNE (18%), J&T (12%), dan perusahaan ekspedisi lainnya. Keluhan utama yang sering diajukan adalah kehilangan barang konsumen (41%), diikuti oleh masalah di mana kurir tidak mengambil barang (18%). Kehilangan barang yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi mengakibatkan kerugian materiil pada konsumen, yang berarti hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, untuk mendapat ganti rugi atas kerusakan atau kerugian akibat barang atau jasa yang dikonsumsi atau diperdagangkan, tidak terpenuhi<sup>1</sup>.

Terkait dengan kehilangan barang selama pengiriman, terkadang konsumen tidak mendapatkan informasi yang rinci atau bahkan sama sekali dari perusahaan ekspedisi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa ekspedisi untuk mengambil langkah-langkah tegas dalam melacak barang yang hilang dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, sehingga konsumen tidak merasa cemas<sup>2</sup>. Perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab untuk menangani kelalaian yang terjadi, dan konsumen seharusnya mendapatkan perlindungan serta ganti rugi. Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang diproduksi atau diperdagangkan. Tanggung jawab ini muncul ketika pelanggan mengalami kerugian karena layanan yang diberikan oleh pelaku usaha tidak memenuhi standar yang diharapkan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999<sup>3</sup>.

Salah satu prinsip dasar dalam Hukum Perlindungan Konsumen adalah prinsip fault liability, yang menyatakan bahwa individu dapat menuntut pertanggungjawaban hukum dari pelaku usaha jika terjadi kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kepada konsumen<sup>4</sup>. Prinsip ini juga menegaskan bahwa setiap pelaku usaha, termasuk penyedia layanan transportasi, yang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus bertanggung jawab dengan membayar kerugian yang timbul akibat kesalahan tersebut<sup>5</sup>. Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi digital yang sangat pesat menimbulkan tuntutan untuk meningkatkan interaksi sosial antara pengguna layanan dan pelaku usaha. Hal ini memengaruhi cara pelaku usaha pengiriman barang menyediakan layanannya, yang kini dapat diakses melalui aplikasi atau situs web perusahaan, dengan menjalankan bisnis mereka melalui sistem daring yang disebut e-commerce. Sistem perdagangan ini memiliki beberapa karakteristik, termasuk pertukaran barang, jasa, atau informasi, transaksi antara dua pihak, penggunaan internet sebagai media transaksi, dan kepercayaan antara pelaku usaha dan pelanggan<sup>6</sup>.

Layanan e-commerce terus meningkatkan fasilitasnya dari tahun ke tahun, mudah diakses melalui internet menggunakan perangkat seluler. Kemudahan akses ini telah

<sup>1</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

<sup>2</sup> Edy Prasetyo, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle, "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak," *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 5, no. 1 (2024): 29-43.

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2021).

<sup>4</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2016).

<sup>5</sup> Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*.

<sup>6</sup> Asnawi H. F., *Transaksi Bisnis E-commerce: Perspektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insani Press, 2014).

merambah ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk transaksi menggunakan dompet digital. Berbagai jenis layanan, seperti ekspedisi, transportasi, kuliner, dan lainnya, telah meningkatkan ketersediaan layanan e-commerce yang mudah diakses oleh masyarakat melalui internet menggunakan perangkat seluler<sup>7</sup>. Untuk itu Hadirnya Penelitian ini akan lebih berfokus kepada perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab pihak ekspedisi yang barangnya hilang Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi terkait, penulisan ini menarik untuk diselidiki lebih mendalam dengan memfokuskan pada upaya perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab atas kelalaian jasa ekspedisi, sebuah aspek yang belum banyak diteliti sebelumnya.

Studi ini bertujuan untuk memperbaharui penelitian sebelumnya dengan memperdalam pemahaman tentang tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap perlindungan hak-hak konsumen yang belum terpenuhi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Selain itu, untuk mencegah terus menerus kerugian yang dialami konsumen, langkah-langkah berikut dapat diambil, memberikan pemahaman kepada konsumen agar berhati-hati dalam memilih jasa ekspedisi, meningkatkan kesadaran aparat penegak hukum untuk bertindak tegas, karena perlindungan hak-hak konsumen merupakan tanggung jawab pemerintah, lembaga masyarakat, dan pihak terkait. Mengingat masih terjadinya kehilangan barang konsumen yang disebabkan oleh jasa ekspedisi hingga saat ini, penting bagi penegak hukum untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang sering kali diabaikan dan jarang ditindaklanjuti secara serius demi terwujudnya keadilan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yang mencakup kajian terhadap bahan-bahan hukum, doktrin hukum, prinsip-prinsip hukum, asas-asas hukum, dan ketentuan hukum positif untuk menjawab isu hukum yang sedang dikaji. Penelitian normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doctrinal, merupakan jenis penelitian yang berfokus pada analisis dokumen hukum, seperti peraturan perundang-undangan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengaturan jasa pengiriman barang sebagai pelaku usaha pada dasarnya memuat tentang tanggung jawab, hak dan kewajiban, maupun perbuatan yang dilarang oleh perusahaan pengiriman barang sebagai pelaku usaha. Peraturan tentang pengiriman barang sebagai pelaku usaha diatur dalam: 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86, Pasal 87, Pasal 88, Pasal 89 dan Pasal 90 tentang Ekspediter; 2) Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 466, Pasal 467, Pasal 468, Pasal 469, dan Pasal 470 tentang Ketentuan Pengangkutan Barang; 3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 4) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 10 Tahun 1988 tentang Jasa

---

<sup>7</sup> Mubarok N, *Buku Diktat Hukum Dagang*. (Surabaya: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Ampel, 2016).

Pengurusan Transportasi sebagaimana telah diubah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 69 Tahun 1993; 5) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan sebagaimana telah diubah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2002.

Pasal 246 KUHD memberikan pengertian asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan seseorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Pasal 1 angka 1 disampaikan bila: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."<sup>8</sup>

Begitu juga dicantumkan bahwa "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan." Maka dari itu, setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan secara hukum atas segala hak-haknya yang terpenuhi dari pelaku usaha. Memperkuat perlindungan konsumen dalam aktivitasnya di e-commerce menjadi aspek yang begitu penting. Penguatan hingga batasnya tidak cukup jika melalui pengaturan regulasi saja, tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam bentuk mekanisme lembaga yang memperkuat kepentingan dan kredibilitas oleh otoritas yang terkait serta mempunyai wewenang dalam melindungi kedua pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dari segala unsur penyalahgunaan praktik dalam kegiatan tersebut.

Sedangkan menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999, pelaku usaha ialah "setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi." Setiap pelaku usaha memiliki sektor jasa yang berbeda-beda, salah satunya adalah perusahaan jasa ekspedisi.

Layanan pengiriman barang, atau ekspedisi, merujuk pada perusahaan-perusahaan yang mengoperasikan layanan pengiriman barang, yang mengalami pertumbuhan yang pesat dalam dunia bisnis saat ini. Perusahaan-perusahaan ini bersaing untuk menyediakan layanan terbaik kepada pelanggan mereka, baik dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang sampai di tujuan maupun dalam sistem transaksi pengiriman barang yang melibatkan pelanggan<sup>9</sup>. Pasal 2 dalam Keputusan Menteri Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan menjelaskan bahwa penyelenggaraan jasa titipan adalah aktivitas yang melibatkan penerimaan, pengiriman, dan/atau pengantaran paket, uang, dan surat pos tertentu dalam bentuk barang cetakan, surat kabar, sekogram, atau

<sup>8</sup> Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

<sup>9</sup> Azam Faiz Kamal dan Budi Widjajanto, "Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express," *Semarang: Universitas Dian Nuswantoro*, 2017, <https://core.ac.uk/download/pdf/141659410.pdf>.

bungkusan kecil dari pengirim kepada penerima dengan membayar biaya. Masyarakat menggunakan layanan penitipan barang untuk berbagai keperluan penting, tidak hanya untuk kebutuhan investasi atau pengiriman barang/kargo dalam konteks bisnis, tetapi juga untuk menjalin hubungan melalui surat pos, mengirim uang dari keluarga yang merantau ke keluarga di kampung halaman, atau sebaliknya, serta mengirimkan media cetak seperti majalah dan tabloid, yang sering dilakukan dari Jakarta ke kota-kota besar setiap hari. Semua ini melibatkan risiko dalam proses penyelenggaraan jasa penitipan tersebut.

Menurut H.M.N Purwosutjipto, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut berkomitmen untuk melakukan pengangkutan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, dan pengirim harus membayar ongkos kirim terkait dengan penggunaan jasa pengangkutan tersebut<sup>10</sup>. Dalam konteks barang, definisi barang tidak dijelaskan secara spesifik dalam KUHD. Namun, untuk pengangkutan barang, definisi barang dapat ditemukan dalam ensiklopedia ekonomi, yang menjelaskan bahwa barang adalah jumlah komoditas atau produk yang dapat mengisi suatu kendaraan atau kereta, atau jumlah yang cukup besar sehingga seolah-olah telah mengisi suatu kendaraan<sup>11</sup>.

Pengangkutan diatur dalam KUHD Buku I Bab V bagian 2 dan 3, mulai dari Pasal 90 hingga Pasal 98, yang mengatur tentang pengangkutan darat dan perairan darat, terutama untuk pengangkutan barang<sup>12</sup>. Dalam proses tercapainya kesepakatan antara pengangkutan dan pengirim, serangkaian tindakan seperti penawaran dan penerimaan dilakukan. Meskipun tidak diatur secara khusus dalam undang-undang, pola ini merupakan bagian dari praktik pengangkutan yang telah menjadi kebiasaan dalam masyarakat. Pada kasus yang di lansir dari balikpapanpos.com bertajuk Karyawan Ekspedisi Nyolong Barang Kiriman Dua karyawan dari sebuah perusahaan ekspedisi terkenal didakwa melakukan pencurian barang-barang yang dititipkan konsumen untuk pengiriman. Keduanya, SLM dan WLN, seharusnya mengantar barang-barang tersebut ke alamat tujuan, tetapi malah mencuri isi paketan tersebut, yang terdiri dari HP milik konsumen. Para pelaku memilih beberapa paket yang sudah mereka pantau isinya, membuka paket tersebut, mengambil isinya, dan kemudian mengembalikan bungkus paket tersebut untuk diantar ke konsumen tanpa barang di dalamnya. Aksi mereka terbongkar berkat rekaman CCTV yang memperlihatkan mereka melakukan aksi pencurian dua kali, yaitu bulan Maret dan April 2023. Total kerugian sebesar Rp 19 juta karena harus membayar ganti rugi kepada konsumen yang barangnya hilang selain kerugian materil kerugian immateril juga berupa timbulnya rasa tidak percaya dan tidak aman menggunakan jasa ekspedisi tersebut.

Pasal 4 ayat 1 sampai 9 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 menjelaskan hak dan kewajiban setiap konsumen. Konsumen memiliki hak untuk menikmati kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa. Mereka juga memiliki hak untuk memilih barang dan jasa serta menerima mereka sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan. Konsumen juga memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka tentang barang dan jasa yang digunakan, dan yang paling penting, mereka memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara adil. Jika hak-hak konsumen tidak terpenuhi karena kerugian

---

<sup>10</sup> Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 2000).

<sup>11</sup> H.M Hudi Asrori S, *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara* (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2010).

<sup>12</sup> Lihat Pasal 90-98 Buku I Bab V bagian 2 dan 3 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

yang disebabkan oleh pelaku usaha, pelaku usaha memiliki kewajiban, seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Setiap melakukan pembelian suatu barang atau jasa, konsumen pasti menginginkan adanya kepuasan dari barang yang dipesannya. Begitu juga dengan pelaku usaha yang juga menginginkan adanya keuntungan yang diperoleh dari hasil penjualan barang/jasa. Dari itu, konsumen dan pelaku usaha sama-sama menginginkan adanya kepuasan masing-masing, agar tercapainya kepuasan masing-masing kedua pihak dapat terlaksana apabila keduanya melaksanakan kewajibannya secara baik dan dilandaskan dengan itikad baik<sup>13</sup>.

Jika terjadi konflik antara konsumen dan pelaku usaha, penentuan pihak yang benar dan yang salah harus merujuk pada hukum perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999. Pasal ini menegaskan bahwa konsumen yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha melalui proses penyelesaian sengketa, baik di pengadilan maupun di luar pengadilan, sesuai dengan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Meskipun penyelesaian di luar pengadilan dipilih, tanggung jawab pidana tetap berlaku sesuai dengan undang-undang. Pasal 45 Ayat (1) memberikan dua opsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yakni melalui lembaga arbitrase atau pengadilan. Salah satu lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dalam Pasal 49 Undang-Undang No.8 Tahun 1999<sup>14</sup>. BPSK bukan pengadilan, namun merupakan alternatif penyelesaian sengketa dengan produk putusan berupa konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Badan ini memiliki tugas dan wewenang yang mencakup penanganan dan penyelesaian sengketa, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi klausula baku, dan melaporkan pelanggaran undang-undang kepada penyidik umum<sup>15</sup>.

Penyelesaian sengketa oleh BPSK, majelis yang terbentuk akan membantu dengan Panitia sebagai anggota sekretariat<sup>16</sup>. Keputusan BPSK harus diambil dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima pengaduan dari konsumen. Perintah pelaksanaan keputusan tersebut harus diajukan ke pengadilan negeri, dan pengusaha wajib melaksanakan keputusan BPSK dalam waktu maksimal 7 hari kerja setelah dikeluarkannya keputusan. Meskipun keputusan BPSK tidak memiliki kekuatan penegakan hukum, pengusaha harus melaksanakannya. Proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase oleh BPSK seringkali memakan waktu lebih dari 21 hari kerja. Karena absennya pihak yang seharusnya hadir pada waktu yang telah ditetapkan, banyak anggota masyarakat telah mencari pendekatan dengan lembaga lain untuk membahas hak dan kewajiban konsumen, seperti Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K)<sup>17</sup>. LP2K, berbeda dengan BPSK yang berfokus pada penyelesaian hukum, lebih menekankan pada musyawarah antara

---

<sup>13</sup> Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127-38.

<sup>14</sup> Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani, 2021).

<sup>15</sup> Sarah E. Sadiki, "Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *LEX PRIVATUM* 5, no. 7 (2017), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/18237>.

<sup>16</sup> Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 832-49.

<sup>17</sup> Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17-34.

konsumen dan pemilik usaha. Oleh karena itu, banyak pengaduan pertama kali diajukan ke LP2K sebagai langkah awal<sup>18</sup>.

Prosedur pengajuan gugatan ke pengadilan diatur oleh Pasal 46 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Ayat (1) menjelaskan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat diajukan oleh konsumen yang dirugikan, ahli waris yang bersangkutan, atau sekelompok konsumen dengan kepentingan yang sama, serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat. Gugatan ini harus diajukan kepada peradilan umum. Untuk kasus kerugian materi yang besar dan/atau korban yang banyak, pemerintah dan/atau instansi terkait dapat juga menjadi pihak yang mengajukan gugatan. Ketentuan lebih lanjut mengenai hal ini diatur oleh Peraturan Pemerintah. Di Indonesia, peran yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijalankan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat yang berperan sebagai organisasi perlindungan konsumen di Indonesia dengan berbagai naik turunnya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) melalui Pasal 1238, 1244, dan 1245. Pasal-pasal tersebut menetapkan bahwa pihak yang berutang dianggap melakukan kelalaian jika terdapat surat perintah atau perikatan yang menunjukkan kelalaian. Jika salah satu pihak dalam perikatan tersebut melakukan kelalaian, pihak yang lalai harus mengganti biaya, rugi, dan bunga, kecuali ada kondisi memaksa atau kejadian yang tidak terduga. Dalam hukum pengangkutan, terdapat dua prinsip tanggung jawab. Pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability principle*), di mana pihak yang menyebabkan kerugian hanya bertanggung jawab secara hukum jika terbukti melakukan kesalahan yang bertentangan dengan hukum. Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*rebuttable presumption of liability principle*), di mana pihak yang diduga bersalah dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan tidak bersalah. Dalam prinsip ini, beban pembuktian ada pada tergugat yang harus membuktikan bahwa ia telah melakukan semua hal yang diperlukan untuk menghindari kerugian.

Ketiga, Prinsip tanggung jawab mutlak atau *no-fault liability*, juga dikenal sebagai prinsip absolut, tidak memandang kesalahan sebagai faktor utama yang menentukan. Meskipun demikian, ada pengecualian yang memungkinkan tergugat dibebaskan dari tanggung jawab, seperti dalam kasus *force majeure*<sup>19</sup>. Sebaliknya, prinsip absolut menetapkan tanggung jawab tanpa kesalahan dan tanpa pengecualian. Tanggung jawab pengangkut diatur dalam Pasal 1236 KUHP, yang mengharuskannya memberikan ganti rugi atas biaya dan bunga yang layak diterima jika pihak yang merugikan tidak dapat memberikan ganti rugi atau lalai dalam merawat barang yang diangkut. Pasal 1246 KUHP mengenai biaya kerugian itu sendiri terdiri dari kerugian yang diderita dan keuntungan yang diperoleh.

Setiap ekspedisi memiliki tanggung jawab atas barang yang mereka antarkan, seperti yang diatur dalam Pasal 86 KUHD yang memberi definisi tentang ekspediter dan Pasal 468 KUHD yang mengatur kewajiban ekspediter untuk menjaga keselamatan dan mengganti

---

<sup>18</sup> Nina Juwitasari dkk., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," *Jurnal Usm Law Review* 4, no. 2 (2021): 688-701.

<sup>19</sup> Kamila dan Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen."

kerugian atas barang yang tidak dapat diserahkan atau rusak. Namun, terdapat kesenjangan antara praktik ekspedisi dan ketentuan hukum<sup>20</sup>. Konsumen sering menghadapi kesulitan saat melaporkan kerusakan atau kehilangan barang kepada perusahaan ekspedisi, yang tidak responsif terhadap keluhan mereka. Hal ini bertentangan dengan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang memberikan hak untuk didengar pendapat dan keluhan serta mendapatkan advokasi dan perlindungan dalam penyelesaian sengketa. Permasalahan hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh perusahaan jasa ekspedisi terus terjadi sampai sekarang. Hal ini membuktikan bahwa pihak jasa ekspedisi tidak menjadikan permasalahan ini sebagai suatu hal yang serius, dan mengabaikan hak-hak konsumen

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memainkan peran penting dalam memberikan saran kepada pemerintah dalam mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada pasal 1, lembaga ini bertugas memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah untuk merumuskan kebijakan perlindungan konsumen. Selain itu, BPKN juga melakukan penelitian dan analisis terhadap peraturan yang ada di bidang ini. Fungsi paling pentingnya adalah dalam menerima keluhan perlindungan konsumen dari masyarakat, organisasi perlindungan konsumen, atau bisnis. Seperti yang disebutkan dalam pasal 2, BPKN dapat berkolaborasi dengan organisasi konsumen internasional untuk memenuhi tugasnya<sup>21</sup>.

Menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui litigasi atau penyelesaian di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Dalam kasus perselisihan antara bisnis dan konsumen, bisnis biasanya memilih penyelesaian di luar pengadilan. Metode penyelesaian sengketa yang dipilih oleh Teguh adalah melalui prosedur di luar litigasi atau di luar pengadilan. Meskipun prosedur di luar litigasi lebih sederhana daripada litigasi, penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat berfungsi sebagai pencegah terhadap bisnis, mencegah mereka mengulangi tindakan serupa di masa depan dan meminimalkan kelalaian terhadap konsumen.

Sebagai Jasa pengiriman barang dan logistik yang bertugas untuk mengantarkan paket atau barang konsumen dengan selamat yang berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada pasal 10 ayat 2 huruf I dinyatakan bahwa Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan. Ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggaraan pos akan dikenakan biaya penggantian paling tinggi 10 kali lipat biaya pengiriman, kecuali kiriman yang telah diasuransikan. Menurut undang-undang, Perusahaan Ekspediter bertanggung jawab atas risiko yang terjadi selama proses pengiriman barang atau paket, dan akan mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Beberapa perusahaan ekspedisi seperti JNE, J&T, dan SiCepat telah memberikan perlindungan tambahan dengan menyediakan asuransi dengan biaya tambahan yang sudah termasuk dalam biaya pengiriman. Penggantian kerugian ini

---

<sup>20</sup> "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui Pt Jne Wilayah Tangerang | Jurnal Hukum Adigama," diakses 21 Mei 2024, <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/12036>.

<sup>21</sup> Kamila dan Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen."

diatur oleh Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 2 Tahun 1992 tentang Asuransi, serta Pasal 246, 264, dan 268 KUHD.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen. Setiap pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik dan memberikan kompensasi atau penggantian jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Keadilan dan keselamatan konsumen harus menjadi prioritas bagi setiap perusahaan ekspedisi. Pasal 88 KUHD menetapkan bahwa ekspeditor bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, masih banyak konsumen yang merasa dirugikan karena kurangnya pertanggungjawaban dari perusahaan ekspedisi. Perusahaan ekspedisi wajib memberikan informasi kepada konsumen yang mengalami kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Informasi ini harus mudah dimengerti oleh konsumen awam, termasuk prosedur klaim barang atau paket yang hilang. Saat ini, pelaksanaan pengiriman barang belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan, yang membuat konsumen merasa tidak puas atau bahkan dirugikan.

Perlindungan terhadap konsumen menjadi semakin penting, baik secara material maupun formal, mengingat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendorong produktivitas dan efisiensi produsen dalam memenuhi kebutuhan pasar. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang sering kali merasakan dampaknya. Oleh karena itu, upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen menjadi sangat penting dan mendesak untuk segera dilakukan, terutama di Indonesia. Ini disebabkan oleh kompleksitas permasalahan yang terkait dengan perlindungan konsumen, terutama di tengah persiapan menghadapi era perdagangan bebas yang akan datang. Dalam era perdagangan bebas, kasus serupa dengan yang dialami oleh Teguh sering kali terjadi, namun kebanyakan korban lebih memilih untuk memberitakannya melalui media daripada membuat pengaduan kepada lembaga penegak hukum. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan menemukan siapa yang bertanggung jawab dan apa sanksi yang akan diterimanya, tetapi juga tentang pendidikan dan penyuluhan kepada masyarakat sebagai konsumen, serta kesadaran semua pihak tentang pentingnya dasar hukum yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait keselamatan dan keamanan dalam menggunakan jasa atau produk.

Penanganan masalah ini memerlukan revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen diperlukan, dengan tetap memperhatikan kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang, serta mengakomodasi kepentingan nasional dan internasional. Instrumen hukum yang melindungi konsumen tidak bertujuan untuk menghambat perkembangan usaha para pelaku usaha, tetapi sebaliknya, perlindungan konsumen dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan munculnya perusahaan yang kuat dalam menghadapi persaingan dengan menyediakan produk atau jasa berkualitas. Aparat penegak hukum juga harus serius dalam melakukan pengawasan, penindakan, dan penyelesaian pelanggaran yang terjadi dengan memberikan sanksi atau hukuman yang tegas dan proporsional untuk menciptakan efek jera bagi para pelanggar.

## KESIMPULAN

Selama ini, kewenangan BPSK hanya diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Kedua peraturan ini masih terlalu spesifik, tidak jelas, bahkan terkadang saling bertentangan. Hal ini berdampak pada kekuatan produk atau hasil yang dihasilkan oleh BPSK. Implikasinya, keputusan BPSK harus dikesampingkan jika produk yang sah diuji oleh lembaga peradilan karena lemahnya dasar hukum. Demikian pula, dalam hal pertanggungjawaban hukum perusahaan ekspedisi dalam proses pengiriman barang, perusahaan ekspedisi harus responsif dan memberikan informasi yang jelas serta transparan, sehingga setiap kali terjadi kasus kehilangan barang, konsumen tidak mengalami kebingungan. Perusahaan ekspedisi sebaiknya dapat bertanggung jawab penuh atas pelanggaran perjanjian pengangkutan barang yang mengakibatkan kerugian materi atau kerugian lainnya yang mengganggu konsumen dalam aktivitasnya, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 91 KUHD dan Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu jalur nonlitigasi dan litigasi. Jika diselesaikan melalui jalur nonlitigasi, konsumen dapat mengajukan permasalahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, jika penyelesaian melalui jalur nonlitigasi tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui jalur litigasi atau pengadilan. Sementara itu, dalam kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi, perusahaan tersebut bertanggung jawab sesuai dengan prinsip tanggung jawab atas kesalahan, karena telah melanggar perjanjian hukum dan menyebabkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi wajib mengganti kerugian secara penuh, baik secara materiil maupun non-materiil, yang berdampak pada kelancaran aktivitas konsumen yang terganggu.

## REFERENSI

- H. F, Asnawi. *Transaksi Bisnis E-commerce: Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insani Press, 2014.
- Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.
- H.M.N, Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Hudi Asrori S, H.M. *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara*. Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2010.
- Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, dan Soegianto Soegianto. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal Usm Law Review* 4, no. 2 (2021): 688–701.
- Kamal, Azam Faiz, dan Budi Widjajanto. "Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express." *Semarang: Universitas Dian Nuswantoro*, 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/141659410.pdf>.
- Kamila, Meiliana, dan Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 832–49.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2021.
- N, Mubarak. *Buku Diktat Hukum Dagang*. Surabaya: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Sunan Ampel, 2016.
- Nugroho Handayani, Fajar, dan Ahmad Raihan Harahap. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani, 2021.
- “Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui Pt Jne Wilayah Tangerang | Jurnal Hukum Adigama.” Diakses 21 Mei 2024. <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/12036>.
- Prasetyo, Edy, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle. “Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak.” *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 5, no. 1 (2024): 29–43.
- Rimanda, Rahmi. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34.
- Sadiki, Sarah E. “Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *LEX PRIVATUM* 5, no. 7 (2017). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/18237>.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2016.