

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG ATAS KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN BARANG

Made Bagus Indrawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [indrwnbgs@gmail.com](mailto:indrwnbgs@gmail.com)

Made Cinthya Puspita Shara, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [md\\_cinthyapuspita@unud.ac.id](mailto:md_cinthyapuspita@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini berkaitan dengan hilang ataupun rusaknya suatu barang terhadap pengiriman yang dilakukan oleh pelaku usaha merupakan hal dasar yang menjadi tujuan dalam penelitian ini dalam rangka memahami suatu kepastian hukum yang berlaku dalam suatu masyarakat apabila terjadi suatu kasus serupa. Penelitian ini menggunakan metode Yuridis Normatif. Penelitian menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan yang bersumber dari literatur atau teori (pendekatan konseptual). Hasil penelitian ini adalah adanya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman barang sangat diperlukan dimana konsumen yang dirugikan atas tindakan tidak sesuai dengan tanggung jawab serta kewajiban seorang pelaku usaha yang dalam hal ini melakukan suatu kelalaian. Adapun bentuk perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi dan apabila proses ganti rugi tersebut berbelit maka dapat diajukan menjadi gugatan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.*

**Kata Kunci:** *Jasa Pengiriman, Konsumen, Perlindungan Hukum.*

## ABSTRACT

*The purpose of writing this article is to find out the protection provided to consumers in this case relates to the loss or damage of goods to shipments made by business actors is the basic thing that is the aim of this research in order to understand a legal certainty that applies in a society if a similar case occurs. This study uses a normative juridical method. This research use to the statutory approach as a foundation of thinking that is associated with an applicable legal principles and source from literature or theory (conceptual approach). The results of this study are that legal protection for consumers of goods delivery services is very much needed where consumers are harmed by actions that are not in accordance with the responsibilities and obligations of a business actor who in this case commits negligence. As for forms of preventive and repressive legal protection for consumers. Consumers can file for compensation and if the compensation process is complicated, it can be filed as a lawsuit. This is in accordance with the Consumer Protection Act as well as the Commercial Code and the Civil Code.*

**Keywords:** *Consumen, Legal Protection, Shipping Services.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi mengakibatkan perubahan pola hidup manusia dalam berbagai kegiatan pekerjaan, tidak terkecuali dalam pekerjaan penyedia jasa. Pekerjaan penyedia jasa yang mengalami perubahan tersebut salah satunya adalah pelayanan antar barang yang kini semakin banyak dimanfaatkan masyarakat, ini ditandai dengan

menjamurnya penyedia jasa ekspedisi di kalangan masyarakat.<sup>1</sup> Jasa pengiriman barang sangat membantu masyarakat untuk melakukan pengiriman barang kepada seseorang yang terpisah oleh jarak. Pelayanan antar barang yang cepat menyebabkan ketergantungan masyarakat akan jasa layanan ekspedisi menjadi semakin besar. Pada segala jenis usaha jasa dan perdagangan khususnya jasa pengiriman barang terdapat konsumen dan juga produsen atau pelaku usaha usaha. Pelaku yang dalam ini menjalankan suatu usaha adalah:

“tiap-tiap orang dan badan usaha hukum atau bukan badan hukum yang berdiri dan berdomisili atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>2</sup>

Istilah konsumen diartikan sebagai “pengguna paling akhir dari suatu produk yang dimana konsumen adalah setiap individu yang memperoleh barang untuk digunakan dan tidak digunakan untuk diperdagangkan atau dijual kembali”.<sup>3</sup> Pelaku usaha jasa pengiriman barang melakukan usahanya dengan cara melayani pengiriman barang ke tempat tujuan dengan aman dan waktu yang tepat tergantung dari pilihan layanan yang digunakan oleh konsumen. Layanan yang diciptakan juga terdapat keberagaman disesuaikan dengan suatu kebutuhan masyarakat misalnya mengenai durasi untuk suatu hal tiba ditempat tersebut. Selain itu, dipihak konsumen jasa pengiriman barang ini memiliki kewajiban untuk membayar jasa pengiriman barang tersebut.

Pengangkutan sebagai salah satu usaha jasa yang sering terjadi disekitar dapat terselenggara melalui beberapa jalur dalam pelaksanaannya yakni melalui jalur darat, melalui jalur laut dan paling cepat melalui jalur udara. Peran pengangkutan tentunya memiliki suatu komponen penting dalam berkehidupan dimasyarakat dengan membantu menunjang aktivitas suatu masyarakat itu tersendiri. Pengangkutan ini tidak terlepas dengan alat untuk mengangkut yaitu transportasi. Sebagai penghubung antara suatu daerah produksi dengan daerah konsumen maka digunakanlah suatu transportasi dalam menghubungkan daerah tersebut dengan mendekatkan ataupun dalam hal ini menjembatani bagi yang memerlukan untuk keselahsatu daerah tersebut.<sup>4</sup> Pekerjaan pengangkutan terasa lebih efisien dengan menggunakan suatu transportasi sehingga dapat dengan mudah dan tentunya cepat untuk mencapai tempat sesuai dengan tujuan awal pengiriman. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan merupakan perihal apa yang diangkut, tersedianya suatu kendaraan dalam pengangkutan, serta suatu akses yang dalam hal ini memudahkan dan menunjang kegiatan dalam aspek ekonomi.

Pelaku usaha jasa pengiriman barang ini membuat pengiriman barang semakin mudah karena faktor efisiensi yang ditawarkannya. Namun dalam pelaksanaannya sering terjadi hal yang diluar dugaan dengan hilangnya dan rusaknya suatu barang

---

<sup>1</sup> Garwan, Irma dkk. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.” *Jurnal Justisi Hukum* 6, No. 1 (2021): 43-44

<sup>2</sup> Anggraini, Tri dan Witiyas, Bernadeth F. “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang.” *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 1 (2021): 1715-1716.

<sup>3</sup> Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok, Prenadamedia Grup, 2018), 2.

<sup>4</sup> Nugroho, Sigit S. dan Haq, Hilman S. *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Solo, Navida, 2019), 7-8.

yang dikirimkan.<sup>5</sup> Sehingga diperlukan suatu kejelasan hukum tersebut membuat konsumen jasa pengiriman barang mendapat jaminan atas barang yang dikirimkannya. Selain itu perlu adanya kejelasan hukum bagi pelaku usaha jasa pengiriman barang agar konsumen mau memenuhi kewajibannya untuk membayarkan sejumlah biaya. Dari hal tersebut perlunya perlindungan hukum bagi kedua belah pihak yang diatur dalam perjanjian yang dibuat oleh produsen dan konsumen untuk memenuhi hak dan kewajiban yang harus di laksanakan.

Perjanjian merupakan suatu ikatan hukum dibidang harta yang dilandasi oleh kata sepakat antara subjek hukum dan di antara mereka saling mengikatkan dirinya.<sup>6</sup> Maka hal ini akan menimbulkan suatu dampak pada kewajiban untuk melakukan suatu prestasi dan hak untuk meriman suatu prestasi berdasarkan kesepakatan yang sudah dilakukan diawal. Makah al ini akan timbul suatu kegiatan dengan mengikatkan dirinya pada stau orang atau lebih yang dianggap sebagai perjanjian. Hal ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata yakni

“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.”<sup>7</sup>

Perjanjian yang menimbulkan persetujuan tersebut tidak dapat di tarik oleh salah satu pihak saja, namun perlu ada kesepakatan dari dua belah pihak. Dalam hal ini perjanjian antara pelaku usaha jasa pengiriman barang dan konsumennya dapat dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian pelaku usaha jasa pengiriman barang dan konsumennya diawali dengan konsumen yang berkontak dengan pelaku usaha dengan membawa barang yang disiapkan untuk dikirimkan. Lalu dari pihak pelaku usaha akan melakukan pengecekan barang. Setelah barang di cek pelaku usaha akan mengeluarkan suatu surat yang berisikan tentang perjanjian dalam pengiriman barang yang didalam surat tersebut terdapat tanda tangan dari pihak konsumen dan juga tanda tangan atau cap dari pelaku usaha. Dari surat perjanjian tersebut menandakan bahwa konsumen dan pelaku usaha sudah terikat dalam kesepakatan untuk dapat melaksanakan kewajibannya dan mendapatkan hak yang harusnya didapatkan. Selain itu dalam surat tersebut menandakan bahwa konsumen dan pelaku usaha menyetujui syarat-syarat terkait ketentuan, resiko dan akibat bagi pengiriman barang.

Dalam kondisi lapangannya, perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan lancar. Banyak kejadian seperti barang yang dikirimkan hilang dan bahkan barang mengalami kerusakan. jika terjadi hal demikian dalam pengiriman barang maka pihak pelaku usaha jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab kepada konsumennya. Dari surat perjanjian tersebut, konsumen berhak meminta ganti rugi atas rusak atau hilangnya barang tersebut. Konsumen merasa rugi atas tindakan pelaku usaha yang menghilangkan atau merusak barang konsumen karena ketidaktelitiannya dalam mengirimkan barang. Oleh karena itu perlindungan terhadap konsumen perlu dipahami oleh masyarakat umum.

Masyarakat umum perlu mengetahui dan memahami hukum atau peraturan perundang undangan sebelum menjadi konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman

---

<sup>5</sup>Ariyani, Nyoman M. dan Putri, Nadia A. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang.” *Jurnal Kertha Semaya* 5, No. 1 (2017): 1-5.

<sup>6</sup> Abdullah, Junaidi. “Analisis Asas Konsensualisme Di Lembaga Keuangan Syariah.” *Jurnal Iqtishadia* 8, No. 2 (2015): 281-304.

<sup>7</sup> *Ibid.*, 44-45

barang. Hukum merupakan tatanan peraturan yang digunakan untuk mengatur dan menjaga ketertiban dalam hidup bermasyarakat. Perdagangan merupakan suatu kegiatan yang melekat. "Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi barang dan/atau jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi."<sup>8</sup> Hukum dagang itu sendiri mengatur permasalahan perdagangan yang timbul dari tingkah laku manusia dalam perniagaan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya UUPK) dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa:

"Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."<sup>9</sup>

Undang-Undang tersebut menjamin perlindungan terhadap konsumen untuk mengupayakan adanya kepastian hukum jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang tersebut membuat pihak pelaku usaha juga harus melayani konsumen dengan sebaik mungkin sehingga hal hal yang membuat perjanjian konsumen dan pelaku usaha tidak berjalan lancar dapat teratasi sebelumnya.

Hasil pada penelitian serupa yang dilakukan oleh Alex Saputra Siregar dan kawan-kawan menghasilkan bahwa pihak jasa pengiriman bertanggungjawab atas segala kerusakan, kehilangan, keterlambatan atau kerugian pada konsumen. Selain itu, akibat hukum dari kerugian jasa pengiriman pada konsumen adalah barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian untuk memberikan ganti rugi dan konsumen yang dirugikan dapat menggugat melalui BPSK atau mengajukan gugatan ke pihak kehakiman. Hasil penelitian lainnya juga ditemukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, dengan judul "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen". Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa upaya penyelesaian sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui dua cara, yaitu melalui jalur nonlitigasi dan litigasi. Melalui jalur nonlitigasi konsumen dapat mengajukan permasalahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan melalui jalur litigasi pihak jasa pengiriman wajib bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, adapun perbedaan pada penelitian ini dengan hasil penelitian sebelumnya, dimana pada pembahasan penelitian ini akan terfokus pada pentingnya adanya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman dan bentuk-bentuk kepastian hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian pada jasa pengiriman.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut maka yang menjadi permasalahan sebagai berikut:

1. Mengapa perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman barang?

---

<sup>8</sup> Natasya Milenizha Irianti, I Made Sarjana. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Palsu Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Kertha Samaya* Vol.10 No.1 (2021) : 65.

<sup>9</sup> Ahmadi, Miru dan Sutarman, Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2014), 1.

2. Bagaimana bentuk kepastian hukum yang didapatkan oleh konsumen jasa pengiriman barang apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimkan?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Mengetahui bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini berkaitan dengan hilang ataupun rusaknya suatu barang terhadap pengiriman yang dilakukan oleh pelaku usaha merupakan hal dasar yang menjadi tujuan dalam penelitian ini dalam rangka memahami suatu kepastian hukum yang berlaku dalam suatu masyarakat apabila terjadi suatu kasus serupa.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode yuridis normatif, dimana berfokus pada hukum yang melakukan implementasi ketentuan hukum yang normatif secara nyata dalam peristiwa hukum yang terjadi didalam masyarakat. Landasan teori sebagai teori perlindungan konsumen yang nantinya dalam pembahasan lebih menekankan bagaimana perlindungan terhadap suatu konsumen.<sup>10</sup> Penelitian pendekatan yuridis normatif dimana hukum dianggap sebagai sebuah undang-undang yang bersifat mengikat dan mengandung konsekuensi hukum yang jelas sehingga pada penelitian ini menghasilkan pemahaman mengenai aturan perundang-undangan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan yang bersumber dari literatur atau teori (pendekatan konseptual).<sup>11</sup> Pendekatan Undang-Undang yang dimaksud menggunakan UUPK, Permendag Nomor 9 Tahun 2021 dan sumber hukum lain seperti KUHD dan KUHPer. Sedangkan untuk pendekatan konseptual menggunakan konsep atau teori yang sudah pernah dikemukakan oleh peneliti atau ahli sebelumnya dimana hal tersebut sesuai dengan penelitian ini. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan peraturan Perundang-undangan dan teori-teori yang berkaitan dengan menggunakan suatu studi kepustakaan dalam rangka pengumpulan bahan hukum yang selanjutnya akan dianalisis berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, maupun *literature* hukum tentunya akan berhubungan dengan suatu permasalahan ini.<sup>12</sup>

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Perlu Adanya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang

Seseorang yang memiliki suatu hak dalam hal ini berkaitan dengan terjadi transaksi jual beli barang untuk berkewajiban membayarkan sejumlah yang sesuai dalam rangka mendapatkan suatu pemenuhan terhadap haknya biasa disebut dengan

---

<sup>10</sup> Juwitasari, Nina dkk. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal USM Law Review* 4, No. 2 (2021): 692-693.

<sup>11</sup> Nangin, Chikie. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Lex Crimen* 6, No. 4 (2017): 63.

<sup>12</sup> Benuf, Kornelius dan Azhar, Muhamad. "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurangi Permasalahan Hukum Kontemporer." *Jurnal Gema Keadilan* 7, No. 1 (2020) : 20-3.

konsumen. Berdasarkan UUPK pada Pasal 1 terdapat penjelasan terkait konsumen dan juga produsen atau pelaku usaha. Konsumen menurut UUPK 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.”

Sedangkan Pelaku Usaha adalah “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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Dalam melakukan suatu kewajiban atas diterimanya suatu hak untuk dimanfaatkan dalam hal ini oleh konsumen disebut sebagai pelaku usaha. Sehingga jika digabungkan antara konsumen dan pelaku usaha jasa pengiriman barang adalah serangkaian suatu kegiatan yang menjadi kewajiban daripada pelaku usaha yang dalam hal ini untuk mewujudkan layanan kepada seseorang yang memakai jasanya untuk keperluannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 9 Tahun 2021 pasal 1 yang menyatakan bahwa

“Perdagangan adalah tatanan kegiatan yang terkait dengan transaksi Barang dan/atau Jasa di dalam negeri dan melampaui batas wilayah negara dengan tujuan pengalihan hak atas Barang dan/atau Jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi”

konsumen dan pelaku usaha dalam perdagangan perlu memperhatikan terkait hak dan kewajibannya. Pelaku usaha berhak meminta imbalan atau kompensasi atas segala usahanya dalam menjual atau melayani jasa terhadap konsumen. Begitu pula dengan konsumen yang berhak meminta pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditawarkan atau memperoleh barang yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama dalam transaksi jual dan beli.

Kesepakatan dianggap sudah sah ketika sudah terjadinya suatu kata sepakat daripada pihak yang melakukan suatu kontrak atau perjanjian. Didalam KUHPerdara pada pasal 1338 menyatakan bahwa

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Akibat daripada suatu kesepakatan tersebut akan melahirkan suatu hak dan kewajiban dalam hal ini salah satunya pelaku usaha berkewajiban untuk mengirim barang tersebut sesuai dengan standar keamanan yang berlaku dalam perusahaan tersebut dan tidak menghilangkan atau merusaknya. Namun dalam kenyataannya banyak sekali penyelewengan persetujuan ini yang menyebabkan salah satu pihak di korbankan.<sup>13</sup>

Salah satu bentuk penyelewengannya adalah hilangnya barang yang dikirimkan konsumen karena kurang telitinya pelaku usaha pengiriman barang dalam mengirimkan barangnya. Disaat seperti inilah konsumen dirugikan akibat kelalaian

---

<sup>13</sup> Nurmansyah, Agus dan Sukranatha, A.A.K. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Kendaraan Bermotor (Studi PT. Herointinusa).” *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 8 (2020): 1231-1239.

tersebut.<sup>14</sup> Menurut UUPK jika konsumen tidak mendapatkan kewajibannya dalam kasus tersebut konsumen berhak menuntut ganti rugi karena kedua belah pihak masih dalam ikatan persetujuan tersebut. Tidak jarang pula terjadi di masyarakat, pihak pelaku usaha merasa tidak bertanggung jawab terkait suatu barang yang menjadi kewajibannya tersebut dihilangkan atau dirusak sehingga melanggar suatu standar operasional pelaksanaan daripada suatu perusahaan tersebut. Sehingga wajar jika masyarakat banyak yang menganggap lemahnya hukum bagi konsumen yang dirugikan karena barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan semestinya karena telah rusak atau hilang.

Pelindungan hukum terhadap konsumen jasa pengiriman barang sangat perlu karena konsumen sering kali dirugikan atas tindakan tidak sesuai dengan tanggung jawab serta kewajiban seorang pelaku usaha yang dalam hal ini melakukan suatu kelalaian.<sup>15</sup> Dari tindakan tersebut, telah menyalahi aturan dalam persetujuan atau perjanjian yang terikat diantara kedua belah pihak. Sehingga perlunya dukungan hukum yang membuat jera agar tidak melakukan atau meningkatkan upaya yang membuat rugi konsumen.

Berdasarkan keterangan tersebut, maka sebagai konsumen wajib untuk meminta ganti rugi. Hal yang sering terjadi bahwa dalam menyelenggarakan haknya konsumen sangat sulit untuk mendapatkan suatu ganti kerugian ataupun proses ganti rugi yang berbelit-belit, dalam hal ini apalagi ketika konsumen sangat dirugikan hingga menyebabkan suatu barang yang dimiliki konsumen hilang.<sup>16</sup>

### **3.2. Bentuk Kepastian Hukum yang Didapatkan oleh Konsumen Jasa Pengiriman Barang Apabila Terjadi Kerusakan atau Kehilangan Barang yang Dikirimkan**

"Philipus M. Hadjon mengemukakan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan yang dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya."<sup>17</sup> Hak konsumen untuk meminta suatu kerugian merupakan suatu hal yang harus dilakukan apabila dalam hal ini pelaku usaha atau penjual melakukan suatu perbuatan yang menyebabkan kerugian kepada konsumen. Hak konsumen dalam hal ini ketika barang yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang sudah menjadi kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen maka sebagai wujud pelaksanaan hak konsumen dapat menuntut suatu ganti rugi. Tercapainya suatu transaksi perdagangan yang sesuai dengan hak dan kewajiban pelaku usaha serta pembeli merupakan tujuan utama dari jual beli tersebut dimana apabila tidak dilakukan terdapat suatu akibat hukum baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

---

<sup>14</sup> Musyafah, Aisyah A dkk. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Law Reform* 14, No. 2 (2018): 155-156.

<sup>15</sup> Mamuaya, Hosea I. dan Suradi, Aminah. " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang." *Jurnal Diponegoro Law Review* 4, No. 4 (2015): 6.

<sup>16</sup> *Ibid.* 1723

<sup>17</sup> Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara, PT Bina Ilmu, Surabaya, 25.

Perlindungan hukum preventif diberikan kepada konsumen untuk menghindari terjadinya penyelewengan dari standar yang telah disepakati oleh pelaku usaha atau penjual dan konsumen sebagai pembeli. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang selanjutnya disebut dengan KUHD pada Pasal 86 yang menyatakan bahwa

“Ekspeditor adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya,”

Pelaku usaha wajib menaati peraturan tersebut. Peraturan tersebut merupakan upaya menghindari hal hal yang tidak diinginkan. Pelaku usaha dapat mengetahui terkait barang yang hendak dikirimkan dan juga mendata agar dapat dilakukan pengiriman barang sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku. Konsumen juga turut membantu dalam memberikan informasi yang diinginkan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

Pemerintah menetapkan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK mengenai definisi perlindungan konsumen yang termuat didalam ketentuan Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa<sup>18</sup>

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Peraturan ini juga merupakan upaya preventif dari pemerintah, apabila terjadi bentuk penyelewengan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Selain itu dalam Pasal 4 yang menyatakan Hak Konsumen, konsumen boleh meminta haknya atas suatu kenyamanan, berhubungan pada keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa pengiriman barang. Konsumen juga dapat memilih jasa sesuai dengan kesepakatan biaya yang telah disepakati. mengenai keterangan lengkap suatu kondisi dan jaminan jasa yang didapatkan oleh konsumen maka konsumen berhak untuk mendapatkan suatu informasi yang sejelas-jelasnya mengenai apa yang akan digunakannya sebagai suatu bentuk perlindungan martabat terhadap konsumen. Hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari bahwa terhadap suatu barang konsumen sangat sering mendapatkan suatu informasi yang tidak jelas. Seringkali dijumpai barang yang dikirimkan konsumen tersebut hilang atau rusak atau tidak jelas kapan kedatangannya.

Hak konsumen pada Pasal 4 nomor 5 mengatakan bahwa

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Perlindungan hukum dan suatu jaminan hukum dapat diberikan kepada konsumen dalam hal ini ketika kompensasi diberikan dengan renggang waktu yang cukup lama ataupun ketika prosesnya sangat rumit.<sup>19</sup> Perlindungan hukum ini dapat diajukan yang berupa perlindungan hukum represif.

---

<sup>18</sup> Ferdian, Muhammad. “Perlindungan .Konsumen. Atas. Kehilangan. Atau. Kerusakan. Barang. Bagasi. Transportasi. Udara.”. *Jurnal* 11, No. 1 (2020) : 43

<sup>19</sup> Ariana, I.G.P., dan Patria D.K.K. “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)”. *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 9 (2020) : 1366-1374



Sanksi dalam hal ini yang berbentuk suatu denda ataupun penjara serta hukuman tambahan sebagai bentuk pelanggaran terhadap suatu hal yang melawan hukum maka dapat dilakukan suatu sanksi tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum represif setelah dilakukannya suatu perbuatan melawan hukum.<sup>20</sup> Konsumen yang dirugikan setelah barang yang dikirimkannya menghilang atau rusak dan mengalami proses yang sulit darimana pelaku usaha dalam memberikan suatu ganti rugi terhadap kerugian yang didapat, sehingga dapat mengajukan gugatan. Hal ini sesuai dengan pasal 87 KUHPerdara yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk dapat menjamin pengiriman barang dengan rapi dan secepatnya dengan cara mengindahkan segala sarana yang digunakan. Hal tersebut juga diperkuat oleh pasal 88 KUHPerdara yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menanggung kerusakan atau kehilangan oleh karena kesalahan atau keteledorannya atas barang yang sudah dipercayakan konsumen untuk dapat dikirim. Gugatan ke suatu Pengadilan Negeri dapat dilakukan dalam hal sebagai wujud permintaan ganti rugi yang dimana sebelum hal itu dilakukan, maka hendaknya dilakukan suatu ganti rugi tanpa melalui litigasi yang dapat dilakukan dengan mediator begitu sebaliknya pelaku usaha wajib menunjukkan itikad baiknya dengan cara mengganti suatu kerugian yang diterima dimana hal ini merupakan perwujudan daripada perlindungan terhadap konsumen tersebut. UUPK Pasal 45 menjelaskan sebagai berikut :

1. "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum."
2. "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa."
3. "Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang."
4. "Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa."

Beraskan Pasal diatas, konsumen dapat melakukan dua upaya represif yaitu melakukan gugatan melalui peradilan dan diluar pengadilan. Kedua hal ini dikuatkan dalam pasal 16 UUPK yang mengatur bahwa:

"pelaku usaha dalam menawarkan jasa pengiriman barang dilarang untuk tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menepati janji atas suatu pelayanan."

#### **4. Kesimpulan**

Pelaku usaha jasa pengiriman barang dan konsumennya terikat dalam suatu persetujuan yang tidak dapat dipisahkan oleh salah satu pihak. Pelaku yang dalam hal ini melakukan suatu usaha terkait dengan jasa memiliki kewajiban untuk memenuhi semua layanan jasa yang telah di sepakati untuk memenuhi hak konsumennya. Begitu pula dengan konsumen yang berkewajiban membayar semua layanan jasa yang telah disepakati. Namun apabila terjadi permasalahan seperti hilangnya barang atau rusaknya barang, sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan ganti

---

<sup>20</sup> *Ibid.* 20

rugi kepada konsumennya berdasarkan KUHD Pasal 88. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa barangnya terjamin ketika menggunakan layanan jasa pengiriman barang. Bentuk perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen dari kelalaian pelaku usaha pengiriman barang tersebut diharapkan konsumen dapat merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi. Melakukan suatu perlindungan dengan mengedepankan kepada aspek manfaat, aspek keadilan, aspek keseimbangan, aspek keselamatan konsumen, serta suatu kepastian dalam hukum merupakan hal utama yang diharapkan sesuai dengan suatu asas dan tujuan daripada suatu UUPK tersebut. Sehingga konsumen sangat perlu di lindungi dari segala bentuk kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang membuat konsumen merugi baik dari segi rusaknya barang dan kejelasan barang yang dikirimkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ahmadi, Miru dan Sutarman, Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, (2014).
- Nugroho, Sigit S. dan Haq, Hilman, *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Solo : Navida, (2019).
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok : Prenadamedia Grup, (2018).
- Philippus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara, PT Bina Ilmu, Surabaya, (1987).

### Jurnal:

- Abdullah, Junaidi.(2015). "Analisis Asas Konsensualisme Di Lembaga Keuangan Syariah." *Jurnal Iqtishadia* 88. Vol.8. No.2.
- Anggraini, Tri dan Witiyas, Bernadeth F. (2021). "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang." *Jurnal Hukum Adigama*. Vol.4. No.1
- Ariana, I.G.P., dan Patria D.K.K. (2020). "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)." *Jurnal Kertha Semaya*. Vol.8 No. 9
- Ariyani, Nyoman M. dan Putri, Nadia A. (2017). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Jurnal Kertha Semaya*. Vol.5. No.1
- Benuf, Kornelius dan Azhar, Muhamad.(2020). "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurangi Permasalahan Hukum Kontemporer." *Jurnal Gema Keadilan*. Vol.7. No.1
- Dewa Ayu Ariesta Dwicahyani Putri, I Dewa Nyoman Sekar. (2013) . "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang." *Jurnal Kertha Samaya* Vol.1. No.9.
- Ferdian, Muhammad.(2020). "Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *Jurnal*. Vol.11. No.1.

- Garwan, Irma, Abas M., Nanik. (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Jurnal Justisi Hukum*. Vol.6. No.1
- Juwitasari, Nina, Sulistyani D.R.S., Junaidi M., Soegianto S. (2021). "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal USM Law Review*. Vol.4. No.2
- Kamila, M., & Haryanto, I. (2022). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen. *Jurnal USM Law Review*. Vol. 5. No.2
- Mamuaya, Hosea I. dan Suradi, Aminah. (2015). " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang." *Jurnal Diponegoro Law Review*. Vol.4. No.4.
- Musyafah, Aisyah A., Khasna H.W., dan Turisno B.E. (2018). "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Law Reform*. Vol.14. No.2
- Nangin, Chikie. (2017). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Lex Crimen*. Vol.6. No.4
- Natasya Milenizha Irianti, I Made Sarjana. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Informasi Palsu Dalam Jual Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Kertha Samaya* Vol.10 No.1
- Nurmansyah, Agus dan Sukranatha, A.A.K. (2020). "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jual Beli Kendaraan Bermotor (Studi PT. Herointinusa)." *Jurnal Kertha Semaya*. Vol.8. No.8
- Putri, A.A.A. Nadia Andina. (2017). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang." *Jurnal Kertha Samaya* Vol.5. No.2
- Siregar, Alex Saputra, Iriansyah Iriansyah, and Indra Afrita. (2021). "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*. Vol 9. No 7

### **Undang - Undang:**

Kitab Undang - Undang Hukum Dagang

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Kebijakan dan Pengaturan Ekspor

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen