

# PENGATURAN HUKUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA ANGKUTAN EKSPEDISI ATAS KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH KONSUMEN

I Gusti Agung Bagus Putu Editya Hambarsika, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [edityahambarsika1612@gmail.com](mailto:edityahambarsika1612@gmail.com)  
Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [dewarudy1959@gmail.com](mailto:dewarudy1959@gmail.com)

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i05.p02>

## ABSTRAK

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum terhadap tanggung jawab perusahaan jasa angkutan ekspedisi atas kerugian yang dialami oleh konsumen serta untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang - undangan serta pendekatan konsep hukum. Hasil studi menunjukkan bahwa perusahaan jasa angkutan ekspedisi berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai akibat dari kelalaian perusahaan jasa angkutan ekspedisi tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f dan ketentuan Pasal 19 UUPK. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman miliknya dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (luar pengadilan). Apabila upaya penyelesaian sengketa telah dilakukan akan tetapi perusahaan jasa angkutan ekspedisi tetap menolak untuk menyerahkan kompensasi terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik konsumen dalam jasa angkutannya, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 23 UUPK, konsumen yang dirugikan tersebut bisa mengajukan gugatannya ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatannya ke pengadilan setempat agar tuntutan dari konsumen tersebut bisa segera diproses perkaranya.

**Kata Kunci:** Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi, Konsumen, Tanggung Jawab

## ABSTRACT

The purpose of this paper is to find out how the legal arrangements for the liability of the freight forwarder for losses suffered by consumers as well as to find out what efforts can be made by consumers who are injured due to damage or loss of consignments based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This writing uses a normative legal research method using a statutory approach and a legal conceptual approach. The results of the study show that the expeditionary transportation service company is obliged to give its responsibility for losses suffered by consumers as a result of negligence of the freight forwarder in accordance with the provisions of Article 7 letter f and provisions of Article 19 UUPK. Efforts that can be made by consumers who have suffered losses due to damage or loss of their shipments can undertake litigation (court) and non-litigation (outside court) dispute resolution efforts. If the dispute settlement effort has been made but the freight forwarder still refuses to provide compensation for damage or loss of consignments belonging to consumers in their transportation services, then in accordance with the provisions of Article 23 UUPK, the injured consumer can file a

*lawsuit to the consumer dispute settlement agency filed a lawsuit to the local court so that the case from the consumer could be processed immediately.*

**Keywords:** *Expeditionary Transportation Service Company, Consumer, Responsibility*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Zaman yang semakin canggih dan modern di masa ini terlebih lagi di era industri 4.0, kegiatan pengiriman barang yang dilakukan ke luar daerah merupakan suatu rutinitas wajib yang harus dijalani oleh seorang pelaku usaha guna mendistribusikan produk yang mereka hasilkan kepada konsumen. Dalam melakukan kegiatan pengiriman barang tersebut, para pelaku usaha tentunya akan membutuhkan jasa angkutan ekspedisi untuk mempermudah pendistribusian barang yang mereka hasilkan kepada konsumen yang berada di luar daerah. Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan jasa angkutan ekspedisi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di Indonesia perusahaan jasa angkutan ekspedisi dilayani oleh sekitar 3.400 perusahaan seperti: JNE, JNT, Pos Indonesia, Tiki, Sicepat dan masih banyak lagi.<sup>1</sup> Dengan tersebarnya seluruh perusahaan jasa angkutan ekspedisi di Indonesia tentunya akan mempercepat proses pendistribusian barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang berada di luar daerah karena mampu mengefisienkan waktu dan biaya pengiriman.

Keberadaan perusahaan jasa angkutan ekspedisi apabila dilihat dari segi hukum tentunya tidak akan bisa dipisahkan dari hukum pengangkutan. Hukum pengangkutan memiliki fungsi untuk mengatur keluar masuknya barang serta melindungi pengguna jasa angkutan apabila mengalami hal-hal yang tidak diinginkan selama menggunakan jasa angkutan. Dilakukannya suatu aktifitas pengangkutan adalah untuk mendistribusikan barang dan untuk mengangkut orang ke tempat tujuan yang diinginkannya. H.M.N. Purwosutjipto mendefinisikan pengangkutan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa pengangkutan bersama dengan pengguna jasa pengangkutan (konsumen) dimana pengangkutan memiliki sifat perjanjian timbal balik, yang berarti para pihak memiliki kewajibannya masing-masing.<sup>2</sup> Penyedia jasa angkutan memiliki kewajiban untuk mengantarkan barang atau orang ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengguna jasa angkutan (konsumen) memiliki kewajiban untuk membayar uang angkutan yang sudah disepakati sebelumnya. Dengan adanya kesepakatan timbal balik tersebut mengakibatkan lahirnya suatu kewajiban yaitu berupa tanggung jawab dari pihak penyedia jasa pengangkutan untuk memastikan barang atau orang yang menggunakan jasanya aman dan selamat sampai di tempat tujuan yang diinginkan.<sup>3</sup>

Dalam proses dilakukannya pengiriman barang, sering kali ditemui berbagai macam kendala seperti barang yang dikirimkan oleh konsumen melalui perusahaan jasa angkutan ekspedisi mengalami kerusakan, hilangnya barang kiriman milik konsumen, dan keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang dimana hal

---

<sup>1</sup> Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *LAW REFORM* 14, no. 2 (2018): 151-161, h. 152.

<sup>2</sup> Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta, djambatan, 2015), h. 10.

<sup>3</sup> Sagita, Putu Ari, and I. Nyoman Wita. "KEABSAHAN JASA PENGANGKUTAN OJEK ONLINE DI INDONESIA." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 11 (2019): 1-14, h. 3.

tersebut tentunya akan sangat merugikan konsumen karena konsumen tersebut telah melakukan kewajibannya yaitu membayar uang jasa angkutan yang sudah disepakati sebelumnya kepada perusahaan jasa angkutan ekspedisi, akan tetapi konsumen tersebut tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapat seperti hak atas rasa aman, nyaman, dan selamat dalam menggunakan jasa angkutan ekspedisi tersebut. Apabila terjadi hal yang demikian, berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen tersebut berhak untuk memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa yang diperolehnya ternyata berbeda dari kesepakatan yang sudah dibuat sebelumnya. Maka dari itu, konsumen yang akan menggunakan jasa angkutan ekspedisi harus memastikan apakah dirinya akan mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya apabila barang yang dikirimnya melalui perusahaan jasa angkutan ekspedisi tersebut benar mengalami kerusakan, keterlambatan, dan hilangnya barang kiriman yang diakibatkan oleh ketidak hati-hatian dari perusahaan jasa angkutan ekspedisi tersebut. Apabila segala bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut terbukti benar disebabkan oleh kelalaian dari pelaku usaha, maka pelaku usaha tersebut wajib untuk menyerahkan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sebagai dampak dari pemakaian barang atau jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bersumber pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas terkait dengan beberapa permasalahan hukum dari dilakukannya proses pengiriman barang dalam jasa angkutan ekspedisi, maka penulis menggunakan beberapa studi-studi terdahulu sebagai perbandingan dan sumber referensi dalam melakukan penulisan ini. Studi terdahulu yang berjudul "Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Darat atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Kiriman" yang ditulis oleh Fatahillah pada tahun 2015, studi tersebut mengkaji mengenai faktor yang menyebabkan rusaknya barang serta penyelesaian apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa angkutan.<sup>4</sup> Selain itu, penulis juga menggunakan studi terdahulu lainnya yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Atas Kerugian Yang Terjadi Dalam Pengangkutan Udara" yang ditulis oleh Trully Nikita Umboh pada tahun 2019, studi tersebut mengkaji mengenai pengaturan hukum penyelenggaraan pengangkutan penumpang dan barang melalui jasa penerbangan serta bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang terjadi dalam pengangkutan udara menurut UU No. 8 Tahun 1999.<sup>5</sup> Apabila dilihat dari dua studi terdahulu di atas, memang terdapat persamaan dari segi topik bahasan yang sama-sama membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jasa angkutan ekspedisi, namun fokus dari bahasannya berbeda. Tulisan ini lebih menekankan pada pengaturan hukum terhadap tanggung jawab perusahaan jasa angkutan ekspedisi atas kerugian yang dialami oleh konsumen serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman berdasarkan Undang-

---

<sup>4</sup> Fatahillah, Fatahillah. "Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Darat atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Kiriman." *REUSAM-Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2015): 89-103, h. 97.

<sup>5</sup> Umboh, Trully Nikita. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS KERUGIAN YANG TERJADI DALAM PENGANGKUTAN UDARA." *LEX ET SOCIETATIS* 7, no. 9 (2020): 62-70, h. 63.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Setelah penulis melakukan pengamatan dan ternyata belum ditemukan adanya publikasi jurnal ilmiah dengan judul yang sama, maka dengan demikian penulis melakukan sebuah studi yang berjudul "PENGATURAN HUKUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA ANGKUTAN EKSPEDISI ATAS KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH KONSUMEN".

### 1.2. Rumusan Masalah

Penulis mengangkat dua rumusan masalah yang terkait dengan judul penulisan ini yang dianggap perlu untuk dibahas guna mendapatkan pemahaman serta penyelesaian, yaitu :

1. Bagaimana pengaturan hukum terhadap tanggung jawab perusahaan jasa angkutan ekspedisi atas kerugian yang dialami oleh konsumen?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tentunya memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan pokok permasalahan yang hendak dibahas, sehingga penulisan dari karya ilmiah tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya serta tidak menyimpang dari rumusan masalah. Adapun tujuan dari dilakukannya penulisan jurnal ini agar pembaca dapat mengetahui pengaturan hukum terhadap tanggung jawab perusahaan jasa angkutan ekspedisi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, dan untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis memakai metode penelitian hukum normatif yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka ataupun data sekunder seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, artikel maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak dikaji di dalam penulisan ini.<sup>6</sup> Dalam kajian jurnal ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*the statue approach*) yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, digunakan juga pendekatan analisis konsep hukum (*analytical & conceptual approach*) yang dilakukan dengan cara melakukan pendekatan terhadap konsep-konsep hukum seperti sumber hukum, fungsi hukum, lembaga hukum, dan lainnya. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan sedangkan teknik analisis dilakukan secara kualitatif.

---

<sup>6</sup> Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2018), h. 13.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Pengaturan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Ekspedisi Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu kegiatan yang menimbulkan sebuah kewajiban menanggung yang harus dilakukan bagi para pihak yang terlibat di dalamnya apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan yang kemudian bisa dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam melakukan kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa angkutan ekspedisi dengan pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) akan melahirkan suatu bentuk perjanjian yang dilakukan secara timbal balik yang berarti masing-masing pihak memiliki kewajibannya masing-masing. Perusahaan jasa angkutan ekspedisi memiliki kewajiban untuk mengantar dan menjamin keamanan, keselamatan, serta ketepatan waktu sampainya barang ditempat tujuan, sedangkan kewajiban dari pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) adalah membayar biaya jasa angkutan atau tarif jasa yang sudah ditetapkan sebelumnya. Perjanjian yang baik harus dilakukan secara sadar tanpa adanya tekanan dari salah satu pihak. Perjanjian dapat dikatakan sah bilamana sudah melengkapi unsur-unsur sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang sudah diatur dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yakni masing-masing pihak setuju untuk mengikatkan dirinya satu sama lain, cakap dalam membuat suatu perikatan, adanya suatu kepentingan yang mengakibatkan timbulnya suatu perikatan, dan perikatan harus didasari oleh sebab yang halal.<sup>7</sup>

Dalam proses dilakukannya pengiriman barang sering kali ditemui berbagai macam kendala seperti barang yang dikirimkan oleh konsumen melalui perusahaan jasa angkutan ekspedisi mengalami kerusakan, hilangnya barang kiriman milik konsumen, dan keterlambatan dalam proses pengiriman barang. Hal tersebut bisa saja terjadi dikarenakan kelalaian dari perusahaan jasa angkutan ekspedisi atau bisa saja terjadi karena akibat keadaan tidak terduga terhadap barang milik konsumen yang dikirim.<sup>8</sup> Perusahaan jasa angkutan ekspedisi wajib untuk menanggung seluruh bentuk kerugian yang terjadi pada barang kiriman milik konsumen sesuai dengan isi dari ketentuan Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa pelaku usaha wajib untuk menyerahkan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sebagai dampak dari pemakaian barang atau jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha tersebut. Lebih lanjut, dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada konsumen yang dapat berupa pengembalian uang milik konsumen atau penggantian barang dan jasa yang serupa dengan nilai yang sama dan dilakukan dalam batas waktu seminggu sesudah pembayaran dilakukan.

Selain diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pengaturan hukum terhadap tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen juga diatur dalam ketentuan

---

<sup>7</sup> Putri, Kadek Ayu Anggreni, Anak Agung Ketut Sukranatha, and I. Made Pujawan. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN DARAT TERHADAP BARANG KIRIMAN APABILA MENGALAMI KERUSAKAN (STUDI PADA PT. GED DENPASAR BALI)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, No. 1 (2018): 1-11, h. 5.

<sup>8</sup> Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT Raja Grafindo, 2015), h. 131.

Pasal 91 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yaitu pengangkut bertanggung jawab terhadap barang kiriman milik konsumen pada saat diteruskannya barang kiriman tersebut kepada pengangkut bilamana dalam proses dilakukannya pengiriman barang ke tempat tujuan terjadi suatu hal yang tidak diharapkan, sehingga menimbulkan kerusakan terhadap barang kiriman milik konsumen tersebut. Selain itu, dalam ketentuan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga menegaskan bahwa pihak pengangkut bertanggung jawab atas keselamatan barang kiriman milik konsumen dalam angkutannya mulai dari saat barang tersebut diterima hingga barang tersebut sampai di tempat tujuan.

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan terdapat beberapa kaidah mengenai tanggung jawab, yakni tanggung jawab berasaskan unsur kesalahan (*fault liability principle*), tanggung jawab berasaskan atas praduga (*presumption of liability principle*), dan tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*).<sup>9</sup> Di Indonesia menggunakan kaidah tanggung jawab berasaskan atas praduga (*presumption of liability principle*) yang dimana segala kerugian yang terjadi dalam kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut, kecuali apabila pihak pengangkut dapat memperlihatkan secara jelas bahwa segala bentuk kerugian yang terjadi pada barang kiriman milik konsumen bukan sebagai dampak dari kealpaannya (*absence of fault*), maka pihak pengangkut dapat terbebas dari seluruh kewajibannya untuk menyerahkan kompensasi kepada konsumen sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 468 ayat (2), Pasal 477, dan Pasal 522 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.<sup>10</sup>

Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa perusahaan jasa angkutan dalam menyelenggarakan angkutannya, memiliki kewajiban terhadap segala bentuk kerugian yang diderita oleh pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) kecuali perusahaan jasa angkutan tersebut dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) tersebut diakibatkan oleh insiden yang tidak bisa dihindari atau kealpaan terletak pada konsumen. Kemudian dalam ketentuan Pasal 468 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan bahwa pengangkut harus mengganti seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen, kecuali apabila pengangkut tersebut bisa membuktikan bahwa kerusakan barang yang dikirimkan oleh konsumen melalui perusahaan jasa angkutan ekspedisi disebabkan oleh suatu keadaan yang tidak bisa dihindari atau kelalaian dari pihak pengirim. Kemudian dalam ketentuan Pasal 477 dan Pasal 522 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan hal yang sama dengan isi dari ketentuan Pasal 468 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Mengenai kompensasi yang harus dibayar oleh pengangkut kepada konsumen yang dirugikan juga diatur dalam ketentuan Pasal

---

<sup>9</sup> Prihantini, Made Bella Meisya, and I. Wayan Parsa. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN SECARA SEPIHAK VOUCHER HOTEL OLEH PELAKU USAHA TRAVELOKA." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019): 1-15, h. 7.

<sup>10</sup> Amira, Fida. "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Privat Law* 4, no. 1 (2016): 164531, h. 121.

472 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yaitu ganti rugi akan dihitung sesuai dengan nilai barang pada saat barang itu diterima.<sup>11</sup>

Oleh karena itu, sebelum dilakukannya pengiriman barang, pihak pengirim (konsumen) bersama-sama dengan pihak perusahaan jasa angkutan ekspedisi melakukan pengecekan barang untuk menghindari adanya klaim palsu dari pihak pengirim (konsumen). Karena apabila barang milik pengirim (konsumen) sudah diserahkan kepada pihak perusahaan jasa angkutan ekspedisi maka keselamatan dan keamanan barang tersebut menjadi tanggung jawab pihak perusahaan jasa angkutan ekspedisi bila terjadi hal-hal yang tidak diharapkan. Perusahaan jasa angkutan ekspedisi dapat menolak klaim dari pihak pengirim (konsumen) apabila terdapat cacat pada barang itu sendiri, kealpaan pihak pengirim (konsumen), dan adanya keadaan memaksa.<sup>12</sup>

Dengan demikian perusahaan jasa angkutan ekspedisi berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya terhadap segala bentuk kerugian yang terjadi pada barang kiriman milik pengguna jasa angkutannya (konsumen) sebagai akibat dari kelalaian perusahaan jasa angkutan ekspedisi sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f dan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi ada batasan-batasan tertentu yang menyatakan bahwa perusahaan jasa angkutan ekspedisi tidak perlu untuk memberikan tanggung jawabnya terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik pengguna jasa angkutannya (konsumen) seperti yang sudah diatur dalam Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 468 ayat (2), Pasal 477, dan Pasal 522 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.<sup>13</sup>

### **3.2. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Akibat Kerusakan Atau Hilangnya Barang Kiriman Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dari masyarakat maka diperlukan adanya suatu perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh pihak yang memiliki kewenangan di dalam hukum guna melindungi kepentingan maupun hak-hak yang semestinya diperoleh subjek hukum tersebut agar kepentingan dan hak-hak dari subjek hukum tersebut tidak dilanggar. Phillipus M. Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai suatu kegiatan perlindungan terhadap subyek hukum yang dilakukan oleh pemerintah yang dapat bersifat pencegahan maupun bersifat penyelesaian guna melindungi hak-hak dari subyek hukum tersebut agar kepentingannya tidak dilanggar oleh individu lainnya. Sedangkan perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap masyarakat agar hak-hak yang seharusnya diperoleh masyarakat tersebut tidak dilanggar oleh individu lainnya dan masyarakat tersebut dapat menikmati hak-hak

---

<sup>11</sup> Anantyo, Sendy, and Budiharto Herman Susetyo. "TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP BARANG MUATAN PADA PENGANGKUTAN MELALUI LAUT." *Diponegoro Law Journal* 1, no. 4 (2012): 1-6, h. 4.

<sup>12</sup> Yogaswara, Made Widya Hatman, and Made Maharta Yasa. "PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN BARANG PADA JASA EKSPEDISI PELAYANAN SATU MALAM PADA PERUSAHAAN TIKI." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2019): 1-15, h. 8.

<sup>13</sup> Permana, Anak Agung Ngurah Bagus Gilang, and I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (Studi di JNE Kediri-Tabanan)". *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum* 8, No. 4 (2020): 25-36, h. 32.

yang dimilikinya dengan perasaan aman dan selamat.<sup>14</sup> Pengguna jasa angkutan ekspedisi yang berkedudukan sebagai konsumen perlu mendapat perlindungan hukum dalam rangka mempertahankan dan melindungi hak-haknya apabila konsumen tersebut mengalami masalah dalam proses dilakukannya pengiriman barang. Jaminan terselenggaranya perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam memasarkan jasanya, pelaku usaha harus menyertakan agunan atau garansi yang telah disetujui sebelumnya di dalam perjanjian.<sup>15</sup> Dengan demikian pemberian jaminan atau garansi terhadap jasa yang diperjualbelikan oleh pelaku usaha merupakan suatu kajian yang penting dan tidak dapat dipisahkan keberadaannya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen. Menurut A.Z Nasution perlindungan konsumen adalah serangkaian peraturan-peraturan hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen apabila timbul suatu pengingkaran terhadap hak-hak yang semestinya konsumen tersebut peroleh.<sup>16</sup> Mengacu pada ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk menerima kompensasi dari pelaku usaha apabila barang atau jasa yang diperoleh konsumen tersebut berbeda dari kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Apabila segala bentuk kerugian yang terjadi pada konsumen diakibatkan oleh kelalaian dari pelaku usaha, maka pelaku usaha tersebut wajib untuk menyerahkan kompensasi kepada konsumen terhadap kerugian yang dideritanya sesuai dengan ketentuan dari Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perusahaan jasa angkutan ekspedisi berkewajiban untuk mengantarkan barang kiriman milik konsumen ke tempat tujuan dengan keadaan aman dan selamat. Namun jika dalam proses dilakukannya pengiriman barang terjadi hal-hal yang tidak diharapkan seperti barang kiriman milik konsumen mengalami kerusakan, hilangnya barang kiriman milik konsumen, dan keterlambatan dalam proses pengiriman barang, maka konsumen tersebut berhak untuk menerima kompensasi dari perusahaan jasa angkutan ekspedisi tersebut. Dalam ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa upaya penyelesaian sengketa konsumen bisa dilakukan secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (luar pengadilan). Penyelesaian sengketa secara non litigasi tentunya tidak bisa menghapus tanggung jawab pidana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan normatif.<sup>17</sup> Upaya penyelesaian sengketa konsumen dilakukan untuk mencapai kesepakatan antara perusahaan jasa angkutan ekspedisi dengan pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) mengenai ganti kerugian serta untuk menjamin agar kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terulang kembali dikemudian hari.

---

<sup>14</sup> Patria, Dewa Kadek Kevin, and I. Gde Putra Ariana. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KERUSAKAN BARANG KIRIMAN MILIK KONSUMEN (STUDI PADA NINJA XPRESS)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 9 (2020): 1366-1374, h. 1371.

<sup>15</sup> Sari, Ni Putu Puspa Chandra, and I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 09 (2018): 1-13, h. 7.

<sup>16</sup> Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta, Diadit Media, 2014), h. 37.

<sup>17</sup> Njatrijani, Rinitami. "Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017): 23-35, h. 33.



Apabila upaya penyelesaian sengketa telah dilakukan namun perusahaan jasa angkutan ekspedisi tetap menolak untuk menyerahkan kompensasi terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik konsumen dalam jasa angkutannya, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan tersebut bisa mengajukan gugatannya ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatannya ke pengadilan setempat agar tuntutan dari konsumen tersebut bisa segera diproses perkaranya. Secara yuridis badan penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam Bab XI mulai dari ketentuan Pasal 49 hingga ketentuan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa angkutan ekspedisi (konsumen) yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman miliknya dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (luar pengadilan). Kemudian apabila perusahaan jasa angkutan ekspedisi menolak untuk menyerahkan kompensasi terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik konsumen dalam jasa angkutannya, maka konsumen yang dirugikan tersebut bisa mengajukan gugatannya ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatannya ke pengadilan setempat agar tuntutan dari konsumen tersebut bisa segera diproses perkaranya.

#### **4. Kesimpulan**

Perusahaan jasa angkutan ekspedisi berkewajiban untuk memberikan tanggung jawabnya terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai akibat dari kelalaian perusahaan jasa angkutan ekspedisi tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f dan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi ada batasan-batasan tertentu yang menyatakan bahwa perusahaan jasa angkutan ekspedisi tidak perlu bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen seperti yang telah diatur dalam ketentuan Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pasal 468 ayat (2), Pasal 477, dan Pasal 522 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat kerusakan atau hilangnya barang kiriman miliknya dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa secara litigasi (pengadilan) maupun non litigasi (luar pengadilan). Apabila upaya penyelesaian sengketa telah dilakukan namun perusahaan jasa angkutan ekspedisi tetap menolak untuk menyerahkan kompensasi terhadap kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik konsumen dalam jasa angkutannya, maka sesuai dengan ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan tersebut bisa mengajukan gugatannya ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatannya ke pengadilan setempat agar tuntutan dari konsumen tersebut bisa segera diproses perkaranya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT Raja Grafindo, 2015).

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta, Diadit Media, 2014).

Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta, djambatan, 2015).

Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2018).

### **Jurnal ilmiah**

Amira, Fida. "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)." *Privat Law* 4, no. 1 (2016).

Anantyo, Sendy, and Budiharto Herman Susetyo. "TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP BARANG MUATAN PADA PENGANGKUTAN MELALUI LAUT." *Diponegoro Law Journal* 1, no. 4 (2012).

Fatahillah, Fatahillah. "Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Darat atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Kiriman." *REUSAM-Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2015).

Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, and Bambang Eko Turisno. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang." *LAW REFORM* 14, no. 2 (2018).

Njatrijani, Rinitami. "Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017).

Patria, Dewa Kadek Kevin, and I. Gde Putra Ariana. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KERUSAKAN BARANG KIRIMAN MILIK KONSUMEN (STUDI PADA NINJA XPRESS)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 9 (2020).

Putri, Kadek Ayu Anggreni, Anak Agung Ketut Sukranatha, and I. Made Pujawan. "TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ANGKUTAN DARAT TERHADAP BARANG KIRIMAN APABILA MENGALAMI KERUSAKAN (STUDI PADA PT. GED DENPASAR BALI)." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 4, no. 1 (2018).

Prihantini, Made Bella Meisya, and I. Wayan Parsa. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN SECARA SEPIHAK VOUCHER HOTEL OLEH PELAKU USAHA TRAVELOKA." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 5 (2019).

Permana, Anak Agung Ngurah Bagus Gilang, and I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (Studi di JNE Kediri-Tabanan)". *Kertha Desa: Journal Ilmu Hukum* 8, no. 4 (2020).

Sagita, Putu Ari, and I. Nyoman Wita. "KEABSAHAN JASA PENGANGKUTAN OJEK ONLINE DI INDONESIA." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 11 (2019).

Sari, Ni Putu Puspa Chandra, and I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 09 (2018).

Umboh, Trully Nikita. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENERBANGAN ATAS KERUGIAN YANG TERJADI DALAM PENGANGKUTAN UDARA." *LEX ET SOCIETATIS* 7, no. 9 (2020).

Yogaswara, Made Widya Hatman, and Made Maharta Yasa.  
"PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN BARANG PADA JASA  
EKSPEDISI PELAYANAN SATU MALAM PADA PERUSAHAAN TIKI." *Kertha  
Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2019).

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan  
Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan  
Angkutan Jalan.