

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI
ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN
PAKET *MERCHANDISE* K-POP**

SKRIPSI



Oleh:

SHINTA AMALIA PUTRI

No. Mahasiswa: 19410423

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI
ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN
PAKET *MERCHANDISE* K-POP**

SKRIPSI



Oleh:

SHINTA AMALIA PUTRI

No. Mahasiswa: 19410423

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA
TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET
*MERCHANDISE K-POP***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



Oleh:

SHINTA AMALIA PUTRI

No. Mahasiswa: 19410423

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET MERCHANDISE K-POP

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
pada tanggal 25 Agustus 2023



Yogyakarta, 19 Juli 2023
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET MERCHANDISE K-POP

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 25 Agustus 2023

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Pandam Nurwulan, S.H., M.H., Not.
3. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Shinta Amalia Putri**

No. Mahasiswa: **19410423**

Adalah benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penulis Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE K-POP***.

Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

1. Bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah Karya Tulis Ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil Karya Tulis Ilmiah ini adalah benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah (plagiat);
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas Karya Tulis Ilmiah ini pada saya, namun demi untuk kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan Karya Tulis Ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir No. 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menandatangani Berita Acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada Karya Tulis Ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada paksaan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 10 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Shinta Amalia Putri
NIM. 19410423

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Shinta Amalia Putri
2. Tempat Lahir : Sleman
3. Tanggal Lahir : 17 Maret 2001
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat : Kaliwanglu Harjobinangun Pakem Sleman,
Yogyakarta
7. Identitas Orang Tua/ Wali :
 - a. Bapak : Budi Hartono
Pekerjaan : Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - b. Ibu : Rini Widayati
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD : SDN Pakem 2
 - b. SMP : SMPN 3 Ngaglik
 - c. SMA : SMAN 1 Cangkringan
9. Hobby : Menonton Film
10. Riwayat Organisasi :
 - a. *Staf* Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa Forum Kajian dan Penulisan Hukum (FKPH) FH UII
11. Pengalaman Lainnya :
 - a. Karya Latihan Hukum (KARTIKUM) Angkatan XXXVI LKBH FH UII
 - b. *Legal Internship* Law Office Erlan Nopri & Partners
 - c. Panitia Sekolah Hukum Forum Kajian dan Penulisan Hukum (FKPH) FH UII
 - d. Panitia *Game Of Law Dean* (GOLD) 2021 Forum Kajian dan Penulisan Hukum (FKPH) FH UII

HALAMAN MOTTO



“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Q.S Ghafir: 44)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5)

“Engkau takkan mampu menyenangkan semua orang. Karena itu, cukup bagimu memperbaiki hubunganmu dengan Allah, dan jangan terlalu peduli dengan penilaian manusia.”

(Imam Syafi’i)

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini kupersembahkan kepada Allah SWT,
Nabi Muhammad SAW,
Diriku sendiri yang terus berusaha untuk melawan segala ketakutan dalam
menyelesaikan skripsi ini,
Ibu dan Bapak serta kakak-kakak yang tak henti mendoakan Penulis,
Dosen pembimbing dan dosen pengajar lainnya,
Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan
dukungan kepada Penulis,
Almamaterku, Universitas Islam Indonesia.*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, yaitu skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE* K-POP”** Tidak lupa shalawat serta salam Penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, berkat jasa-jasanya mampu menuntun umat manusia menuju Ridho-Nya.

Tugas akhir berupa skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (Strata-1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas atas doa, bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Ibu Rini Widayati dan Bapak Budi Hartono, selaku orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, dan ketulusan dalam merawat dan mendidik Penulis serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan tanpa henti kepada Penulis dalam menjalani kehidupan;
3. Kakak-Kakakku Mas Aditya dan Mbak Pradita yang selalu memberikan dukungan serta mendengarkan keluh kesah Penulis;
4. Bapak Prof Dr. Muhammad Syamsudin, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah baik hati dalam memberikan bimbingan, meluangkan waktunya serta memberi saran dan masukan dalam membantu Penulis menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H. M. Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Prof. Dra. Sri Wartini, S.H., M.H., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
7. Bapak dan Ibu dosen, tenaga kerja serta karyawan yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi serta membantu Penulis dalam pelayanan baik secara akademik maupun non akademik.

8. Teman-teman, Fika, Nurul, Wanda, Fadma, Endah, Ailsa, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada Penulis
9. Teman-teman seperjuangan Penulis, Andini, Rezita, Wafiq, Rachil, Ilza, Fakhri serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selama ini menemani Penulis dalam berproses bersama selama perkuliahan
10. Teman-teman KKN Angkatan 65 Unit 150, Sheila, Bagus, Rama, Daffa, Safira, Elda, dan Septian yang telah bersama-sama berbagi pengalaman yang baik selama kegiatan mengabdikan kepada masyarakat
11. Serta semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Penulisan Skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari isi maupun dalam penyusunan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khazanah keilmuan hukum kedepannya, khususnya tentang perlindungan konsumen. Melalui iringan doa, semoga segala bantuan serta dukungan yang telah diberikan mendapat imbalan setimpal oleh Allah SWT, *aamiin ya robbal'alamin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 20 Juli 2023

Shinta Amalia Putri

NIM. 19410423

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
CURRICULUM VITAE.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian	7
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	18
H. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA DALAM PENGIRIMAN BARANG	
A. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen	24
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	24
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	26
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	28
4. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	29
5. Hak Konsumen dan Pelaku Usaha.....	31
6. Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	32
B. Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	35

1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha	35
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	37
3. Macam-Macam Tanggung Jawab Pelaku Usaha	41
4. Larangan Pelaku Usaha	42
5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.....	44
C. Perjanjian Pengangkutan Barang.....	46
1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Barang.....	46
2. Syarat Perjanjian Pengangkutan Barang.....	47
3. Asas-Asas Pengangkutan Barang	51
4. Pihak-Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Barang.....	52
5. Tanggung Jawab dalam Pengangkutan Barang	55
6. Perusahaan Ekspedisi dalam Pengangkutan Barang.....	59
D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam	61
BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET <i>MERCHANDISE</i> K-POP	
A. Gambaran Umum Ekspedisi Anteraja dalam Kegiatan Pengiriman Barang....	66
B. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Ekspedisi Anteraja Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang yang Telah Dikirimkan.....	72
C. Analisis Sistem Pertanggungjawaban Ganti Rugi yang Diberikan Oleh Ekspedisi Anteraja Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang yang Telah Dikirimkan.....	86
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	117

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen pengguna ekspedisi Anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-Pop yang dilakukan oleh kurir. Rumusan masalahnya adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen pengguna ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan barang dan bagaimana sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan oleh ekspedisi Anteraja dalam hal kehilangan dan kerusakan barang yang telah dikirimkan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan menganalisis undang-undang dan regulasi terkait dengan permasalahan penelitian. Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menghimpun dan mengkaji buku-buku, website, jurnal-jurnal, karya ilmiah serta wawancara dengan konsumen dan pihak Anteraja, kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen atas hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh Anteraja dalam kasus kehilangan dan kerusakan barang *merchandise* K-POP belum mendapatkan perlindungan hukum secara maksimal. Hal tersebut juga menunjukkan pelanggaran yang dilakukan oleh Anteraja tentunya tidak sesuai dengan tujuan dari perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK. Batasan tanggung jawab ganti kerugian Anteraja mengikuti ketentuan pada *marketplace* dengan menggunakan asuransi dan non asuransi. Klausula perjanjian dalam syarat dan ketentuan pengiriman Anteraja dapat berpotensi sebagai klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

Kata-Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *Merchandise* K-Pop, Tanggung Jawab Ekspedisi Anteraja.

ABSTRACT

The study aims to analyze the legal protection of consumers of Anteraja Expedition users against loss and damage to K-Pop merchandise packages carried out by couriers. The formulation of the problem is how the legal protection of consumers of Anteraja expedition users for loss and damage to goods and how the compensation liability system is provided by the Anteraja expedition in the event of loss and damage to goods that have been sent. This research is normative legal research with a statutory approach conducted by analyzing laws and regulations related to research problems. The research data is obtained through literature study by collecting and reviewing books, websites, journals, scientific works, and interviews with consumers and Anteraja parties, then analyzed descriptively-qualitatively. The results showed that consumer protection of consumer rights that have been violated by Anteraja in cases of loss and damage to K-POP merchandise has not received maximum legal protection. This also shows that the violations committed by Anteraja are certainly not in accordance with the objectives of consumer protection in Article 3 of the UUPK. The limit of Anteraja's compensation responsibility follows the provisions of the marketplace by using insurance and non-insurance. The agreement clause in Anteraja's terms and conditions of delivery can potentially be an exoneration clause that is not in accordance with Article 18 paragraph (1) letter a UUPK

Keyword: *Consumer Protection, K-Pop Merchandise, Responsibility of Anteraja Expedition*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum¹ Pada era globalisasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai barang dan jasa konsumsi. Manusia akan selalu mencari kemudahan karena era globalisasi dan perkembangan teknologinya seringkali membuat mereka merasa membutuhkan hal-hal serba instan.² Teknologi memudahkan orang untuk memesan atau membeli barang. Kini, banyak tempat belanja daring, masing-masing memberikan tawaran menarik bagi konsumen. Jenis barang yang dapat dibeli pun sangat beragam. Salah satu kebutuhan yang tak kalah pentingnya dalam konteks ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang.

Jasa pengiriman barang merupakan sebuah layanan yang sangat dibutuhkan di zaman serba canggih di masa kini.³ Guna memenuhi permintaan tersebut, jasa pengiriman barang menjadi salah satu bentuk perantara yang kerap digunakan oleh masyarakat. Kehadiran perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman tentu sangat memudahkan pekerjaan

¹Achmad Ali, 2000, *Menguak Tabir Hukum*, Gunung Agung, Jakarta, hlm. 85.

² Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang" *Jurnal Law Reform*, Edisi No. 2 Vol. 14, hlm. 152.

³ *Ibid.*

manusia, karena adanya faktor efisiensi yang diberikan dari segi waktu dan biaya.

Hubungan antara pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman dan konsumen seringkali menimbulkan sejumlah risiko, antara lain kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan di awal proses pengiriman. Banyak konsumen yang dirugikan selama pengiriman barang tersebut, terutama kerusakan barang dalam perjalanan. Konsumen juga mengeluhkan klaim yang dilakukan oleh yang tidak ditanggapi oleh perusahaan ekspedisi sehingga sering menimbulkan masalah.

Dilansir dari media sosial twitter kasus yang dialami beberapa penggemar Korean-Pop (selanjutnya disebut K-POP) pada akhir tahun 2021 lalu mengungkapkan dugaan pencurian paket barang yang dikirim oleh kurir merajalela. Barang-barang yang berkaitan dengan merchandise Kpop yang dibeli secara online, seperti photo card (PC), album foto, dan barang-barang lainnya, yang kirim dalam bentuk paket, diterima oleh konsumen dengan tidak lengkap atau bahkan hilang. Penggemar menduga bahwa paket tersebut telah sengaja dicuri oleh oknum kurir. Hal tersebut salah satunya diunggah akun @Wardahabibah yang mengatakan “ *Paket K-POP pada ngga aman semua Dicon BTS 101 Ilang @anteraja_id Kang colong Paket*” dalam akun @crysantae juga mengunggah video dari paket yang diterima dengan keadaan rusak “ *Aku nggak tau apakah aku dapat photocard bts @tokopedia @tokopediacare atau enggak tetapi ternyata paketku jadi*

korban dijebol sama @anteraja_id bener-bener jebol 1 sisnya, sobek. Tolong jangan sembarangan bongkar paket orang dong.” Akun twitter @neenssite juga mengungkapkan bahwa “Sangat kecewa @anteraja_id gabakal lagi makai anteraja udah 2 paket hilang mana satunya paket K-Pop beli di GO refundnya gmn coba bikin ruga yang ngejual sama yang beli aja. Sangat mengecewakan @anteraja_id. Gimana ya aku kecewa banget sih itu barang yang paling aku tunggu-tunggu. Dalam hal ini, para penggemar menjelaskan bahwa pengaduan tersebut telah disampaikan kepada tim ekspedisi atau e-commerce terkait, namun belum diklarifikasi secara jelas.

Melalui Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK). Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 UUPK yang menetapkan 9 (Sembilan) hak konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan terhadap konsumen dipandang sangat penting, mengingat semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkan.⁴ Apabila terjadi kerugian yang ditimbulkan pada pelaksanaan kewajiban perusahaan jasa pengiriman barang diatur dalam Pasal 19 Ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa “Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kehilangan, kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi

⁴ Chikie Nangin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Eskpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Crimen* Edisi No. 4 Vol. VI, Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, 2017, hlm. 62.

barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁵ Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga dikatakan bahwa dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andai kata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.

Demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan. UUPK mengatur ketentuan hak dan kewajiban konsumen, diharapkan pihak yang menggunakan jasa pengiriman barang sebagai konsumen terlindungi dengan baik, karena pengguna jasa pengiriman barang adalah konsumen, dan perusahaan ekspedisi adalah pihak yang bertanggung jawab, maka perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Rangkaian kasus di atas menunjukkan bahwa saat ini kasus pencurian paket yang dilakukan oleh kurir jasa pengiriman sedang marak terjadi pada konsumen jasa pengiriman terutama beberapa penggemar K-pop, atas paket

⁵ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, bogor, 2008, hlm. 68.

merchandise diduga dibobol saat dalam pengiriman kurir ekspedisi. Berdasarkan latar belakang yang penulis tulis, penulis akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ekspedisi Anteraja Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Paket *Merchandise* K-POP Yang Dilakukan Oleh Kurir”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan barang yang telah dikirimkan?
2. Bagaimana sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan pada barang yang telah dikirimkan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna ekspedisi Anteraja, dalam hal kehilangan dan kerusakan barang yang telah dikirimkan.
2. Untuk menganalisis sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi Anteraja dalam hal terjadinya kehilangan dan kerusakan pada barang yang telah dikirimkan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari sisi teoretis maupun sisi praktis sebagai berikut:

1. Dari sisi teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pemahaman lebih mendalam terkait hukum perlindungan konsumen, dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pada jasa pengiriman.
2. Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan membuka wawasan masyarakat terkait pentingnya perlindungan untuk konsumen mengingat kasus-kasus pelanggaran konsumen masih sering terjadi, dan konsumen masih menjadi pihak yang lemah. Diharapkan masyarakat mampu memahami mengenai bentuk tanggung jawab yang diberikan untuk konsumen atas kerugian yang dialami dan penyelesaiannya pada jasa pengiriman.

E. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Penulis menemukan beberapa penelitian terkait atau serupa dengan penelitian yang akan dilaksanakan dan penulis melakukan perbandingan terhadap penelitian tersebut, yaitu:

1. Hasil penelitian oleh Trio Tomy Arianto pada tahun 2020. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai akibat hukum pelaku usaha sebagai perusahaan ekspedisi yang menghilangkan barang kiriman konsumen

dan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan serta upaya penyelesaiannya. Perbedaannya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.⁶

2. Hasil penelitian oleh Muhammad Harry Rezki pada tahun 2021. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian oleh perusahaan ekspedisi JNE dan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi JNE kota Pekanbaru kepada konsumen. Perbedaannya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.⁷
3. Hasil penelitian oleh Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno pada tahun 2018. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen jasa pengiriman barang dan bentuk perlindungan konsumen

⁶ Trio Tomy Arianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi*. Fakultas hukum UNEJ, 2020, hlm. 21-37.

⁷ Muhammad Harry Rezki, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru". *Skripsi*. Fakultas Hukum UIR Pekanbaru, 202, hlm. 48-56.

jika terjadi keterlambatan pengiriman barang, penelitian ini dilakukan pada ekspedisi JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) dan PT. Pos Indonesia. Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.⁸

4. Hasil penelitian oleh Sari Anjelita pada tahun 2022. Penelitian tersebut membahas mengenai perlindungan konsumen terhadap penerimaan paket dari kurir ekspedisi menurut hukum positif dan hukum islam. Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.⁹
5. Hasil penelitian oleh Hosea Irlano Mamuaya dan Aminah Suradi pada tahun 2015. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai perlindungan hukum pengguna jasa PT. JNE apabila terjadi keterlambatan kerusakan dan kehilangan dan pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap klaim yang diajukan serta jaminan yang diberikan

⁸ Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang" *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2, Tahun 2018, hlm. 155-159.

⁹ Sari Anjelita, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam". *Skripsi*. Fakultas Syariah UNFAS Bengkulu, 2022, hlm.46-55.

PT. JNE. Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.¹⁰

6. Hasil penelitian oleh Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M, pada tahun 2021. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerugian pengguna jasa pengiriman barang dan ketentuan ganti rugi yang diberikan JNE cabang Purwakarta atas hilangnya barang milik konsumen. Perbedaanya penelitian penulis lebih membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.¹¹
7. Hasil penelitian oleh A.A.A Nadia Andina Putri, Nyoman Mas Ariyani, pada tahun 2017. Penelitian tersebut lebih membahas mengenai perlindungan hukum konsumen ketika pengiriman barang mengalami keterlambatan. Perbedaanya penelitian penulis lebih

¹⁰ Hosea Irlano Mamuaya, Aminah Suradi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang" *Diponegoro Law Review*, Vol. 4, No. 4, Tahun 2015, hlm. 3-9.

¹¹ Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.6, No. 1, Tahun 2021, hlm.49-46.

membahas mengenai perlindungan konsumen ekspedisi anteraja terhadap kehilangan dan kerusakan paket merchandise K-POP yang dilakukan oleh kurir serta sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang dilakukan oleh pihak ekspedisi anteraja.¹²

F. Kerangka Teori

Perjanjian pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik yang mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya dalam menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak yang lain (pengirim-penerima, pengirim atau penerima, penumpang) berkeharusan membayar biaya tertentu dalam pengangkutan tersebut.¹³

Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Selanjutnya disebut UU LLAJ) menjelaskan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Para pihak dalam perjanjian pengangkutan barang terdiri dari:

1. Pihak pengangkut sebagai penyedia jasa pengangkutan, yakni pihak yang wajib memberikan pelayanan jasa angkutan barang dan berhak terhadap pembayaran tarif angkutan sesuai yang diperjanjikan
2. Pihak pengirim barang sebagai pengguna jasa angkutan yakni pihak yang wajib membayar tarif angkutan sesuai kesepakatan dan berhak

¹² A.A.A Nadia Andina Putri, Nyoman Mas Ariyani, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang" *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2017, hlm. 3-4.

¹³ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk. Kedua, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 6.

mendapatkan jasa pelayanan angkutan terhadap barang yang dikirimkannya.

3. Pihak penerima barang sebagai pengguna jasa angkutan, yakni sama dengan pihak pengirim, tetapi ada kalanya pihak pengirim juga sebagai pihak penerima barang yang diangkut.¹⁴

Perlindungan hukum merupakan upaya penting untuk menjamin kepastian hukum yang melindungi konsumen karena kedudukan konsumen cenderung dijadikan sasaran itikad buruk dari pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan hukum kepada konsumen diharapkan konsumen dapat terhindar atas perbuatan buruk para pelaku usaha yang menimbulkan kerugian.¹⁵ Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya atas hal-hal yang merugikan untuk dirinya. Secara yuridis perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Pendapat A.z Nasution hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang didalamnya memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan

¹⁴ Putra Halomoan HSB, “Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian”, *Jurnal Al-Syakhshiyah*, Edisi No. 1 Vol. IX, Tahun 2017, hlm.157.

¹⁵ Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikat & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 90.

konsumen, sedangkan hukum konsumen merupakan hukum yang mengatur hubungan dan masalah antar berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan pada barang atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.¹⁶ Pasal 1 angka 2 UUPK menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹⁶ Shidarta, Revisi *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi 2006*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 11.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, anti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mendapatkan hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UUPK, sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati; serta
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal angka 3 UUPK menjelaskan bahwa setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan bukan yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Pelaku usaha dalam hal ini adalah ekspedisi anteraja sebagai pelaku usaha dalam bidang jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan wadah untuk konsumen dalam mengirimkan barang ke tempat yang dituju. Jasa pengiriman barang juga diartikan sebagai badan yang dibuat oleh pelaku usaha untuk keberlangsungan kegiatan distribusi.

Guna menciptakan kenyamanan bagi para pelaku usaha dalam menyemibangkan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, para pelaku usaha diberikan hak yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaiannya hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; serta
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya atas hak-hak tersebut maka pelaku usaha di bebaskan pula kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; serta
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya bertanggung jawab atas apa yang dihasilkannya.¹⁷ Terkait pertanggungjawaban hukum dalam hal ini perlu diketahui ada tidaknya suatu kerugian yang telah dialami oleh suatu pihak sebagai akibat dalam hal hubungan konsumen dan pelaku usaha.¹⁸ Pasal 1365 KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan mengakibatkan pihak lain mengalami kerugian maka pihak tersebut berkewajiban untuk memenuhi ganti kerugian atas kerugian pihak tersebut.

Pelaku usaha dalam hal ini adalah memiliki tanggung jawab yang diatur dalam pasal 19 UUPK, sebagai berikut:

1. pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;

¹⁷ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 69.

¹⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Kesatu, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008, hlm. 52.

4. pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan;
5. ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif, adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur terkait dengan permasalahan yang diteliti.¹⁹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan pendekatan Peraturan Perundang-undangan. Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan permasalahan hukum yang sedang ditangani.²⁰

¹⁹ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tujuan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 1.

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 133.

3. Objek Penelitian

Objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta regulasi terkait sistem pertanggungjawaban ganti kerugian ekspedisi Anteraja kepada konsumen.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dipilih peneliti untuk memberikan informasi atau keterangan tentang masalah yang diteliti dalam skripsi. Subjek tersebut meliputi konsumen ekspedisi Anteraja dan pihak ekspedisi Anteraja sebagai perusahaan jasa pengiriman.

5. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian atau hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan.

Data tersebut diperoleh dari bahan-bahan hukum sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yakni bahan hukum yang bersifat mengikat secara yuridis dan berhubungan dengan permasalahan yang terkait:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- 2) Kita Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis dimana kedudukannya sebagai pendukung bahan hukum primer.²¹ Bahan hukum ini meliputi buku, literatur, rancangan peraturan perundang-undangan, dan jurnal.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang berfungsi untuk memberi penjelasan atas bahan hukum primer atau sekunder yang terdiri Kamus Hukum, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dan lain-lain.

²¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 142.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menghimpun dan mengkaji buku-buku, website, karya ilmiah, jurnal-jurnal, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan agar mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti, dengan melakukan wawancara dengan konsumen pengguna ekspedisi Anteraja dan ekspedisi Anteraja terkait sistem pertanggungjawaban yang diberikan.

7. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan kegiatan penelitian guna menguraikan, mengklasifikasi dan memberikan makna berdasarkan perspektif tertentu, untuk menemukan formulasi dalam bentuk konsep maupun teori.²² Proses awal dilakukan dengan mengumpulkan data selanjutnya mengidentifikasi dan menemukan “pola” atau “tema” pada data dengan tampilan seolah acak dalam tumpukan informasi atau keterangan yang terdapat dalam data. Setelah

²² M. Syamsudin. *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*. Prenada Media Group, Jakarta, 2021, hlm. 184.

tema atau pola ditemukan lalu dilakukan klasifikasi atau menge-*encode* tema dengan memberi label, definisi atau deskripsi.²³

H. Pertanggungjawaban Sistematis Penulisan

Penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah akademik berbentuk skripsi yang disusun secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bagian ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan Pustaka dan orisinalitas penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan pertanggungjawaban sistematis penelitian.

BAB II Kajian Normatif. Pada bagian ini menjelaskan teori mengenai perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dan perjanjian pengangkutan, serta perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum ekspedisi Anteraja dalam kegiatan pengiriman barang dan hasil penelitian atas rumusan masalah mengenai analisis pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan barang yang telah dikirimkan dan analisis sistem pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi Anteraja atas kehilangan dan kerusakan pada barang yang telah dikirimkan.

²³ *Ibid.* hlm. 185.

BAB IV Penutup. Pada bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penulis atas hasil penelitian yang dilakukan.

BAB II

KAJIAN NORMATIF TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PENGIRIMAN BARANG

A. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum dapat difungsikan sebagai perwujudan perlindungan yang sifatnya tidak hanya adaptif dan fleksibel, melainkan prediktif dan juga antisipatif. Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang telah dirugikan oleh orang lain serta perlindungan tersebut diberikan terhadap masyarakat, supaya bisa menikmati semua hak yang telah diberikan oleh hukum.²⁴

Sebutan konsumen berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu *consumer*, atau dalam Bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”.²⁵ Secara harfiah konsumen adalah orang yang membelanjakan, memerlukan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.²⁶ Perlindungan konsumen menurut *Business English Dictionary*, adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Sementara

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 69.

²⁵ NHT. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 22.

²⁶ *Ibid*, hlm. 23.

Black's Law Dictionary mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use of goods and services*.²⁷

Pengertian perlindungan konsumen menurut para ahli yaitu, dari Mochtar Kusumaatmadja, mendefinisikan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat.²⁸ Az. Nasution menjelaskan istilah yang berbeda dari perlindungan konsumen dan hukum konsumen, yaitu bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Secara yuridis pengertian perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berhubungan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan

²⁷ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prenada Media Group, Jakarta, 2018, hlm. 6.

²⁸ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Kedua, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 37.

melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.²⁹

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan mendapatkan barang dan jasa tersebut sampai dengan akibat-akibat atas pemakaian barang atau jasa tersebut. Cangkupan perlindungan konsumen tersebut dapat dibedakan ke dalam 2 (dua) aspek, yaitu:³⁰

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Ketentuan Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan Pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:³¹

²⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 45-46.

³⁰ Rosmawati, *Op. Cit*, hlm. 6.

³¹ *Ibid*, hlm. 34.

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen memberikan jaminan terhadap keamanan dan keselamatan kepada konsumen pada penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dipergunakan; dan
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha atau konsumen dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas di atas yang terdapat pada Pasal tersebut jika diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:³²

³² *Ibid*, hlm. 35.

- a. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- b. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan;
- c. Asas kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun tujuan perlindungan konsumen yang hendak dicapai sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 UUPK, yaitu:³³

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang dan bertanggungjawab dalam berusaha;

³³ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 50-51.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 UUPK merupakan isi dari pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 UUPK sebelumnya, sebab tujuan perlindungan konsumen merupakan sasaran akhir yang wajib dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.³⁴

4. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konsumen diartikan sebagai pemakai pemakai barang hasil produksi atau pengguna jasa. Secara yuridis dalam Pasal 1 angka 2 UUPK diatur tentang pengertian konsumen, yaitu 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. Terdapat beberapa batasan mengenai konsumen itu sendiri, sebagai berikut:³⁵

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan dengan tujuan tertentu;

³⁴ *Ibid*, hlm. 51.

³⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 25.

- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan kembali (tujuan komersial);
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersil).

b. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK menjelaskan bahwa 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.

Pelaku usaha sebagai penyelenggara dalam kegiatan usahanya merupakan pihak wajib bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga yakni konsumen, sama seperti seorang produsen.³⁶

³⁶ Janus Sibadalok, *Op Cit*, hlm. 17.

5. Hak Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak Konsumen

Pasal 4 UUPK disebutkan hak-hak konsumen yang mendapatkan jaminan dan perlindungan hukum, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Hak Pelaku Usaha

Guna menciptakan kenyamanan dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka para pelaku usaha juga diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

6. Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK yang mewajibkan konsumen untuk:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, sangat penting mendapat pengaturan dalam UUPK. Kewajiban tersebut penting karena pelaku usaha telah memberikan peringatan atau instruksi, akan tetapi konsumen tidak membaca atau memahami peringatan atau instruksi, bahkan sama sekali tidak melihat label peringatan tersebut.³⁷

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

³⁷ Kelik Wardiono, *Op Cit*, hlm. 56-57.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya merupakan asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 338 ayat (3) KUHPerdara, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.³⁸

³⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm. 38.

B. Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah keadaan wajib untuk menanggung segala sesuatu, apabila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.³⁹

Menurut kamus hukum tanggung jawab ialah suatu keharusan untuk seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁴⁰

Pertanggungjawaban menurut hukum perdata terhadap setiap tuntutan harus memiliki dasar, yakni hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain, serta berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberikan pertanggungjawabannya.⁴¹

Membahas mengenai pertanggungjawaban hukum, maka harus diketahui persoalan ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh suatu pihak sebagai suatu akibat, dalam hal hubungan konsumen dan pelaku usaha atas penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.⁴² Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatannya sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 angka 1 UUPK, dapat diartikan bahwa pelaku usaha ikut bertanggung

³⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terdapat dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, Diakses terakhir tanggal 20 Maret 2023, pukul 12.52 WIB.

⁴⁰ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 26.

⁴¹ Janus Sidabalok. *Op Cit*, hlm. 125.

⁴² Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm. 75.

jawab untuk menciptakan iklim yang sehat dalam berusaha demi menunjang pembangunan nasional. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap orang atau perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK, yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 19 ayat (1) terdiri atas tiga tanggung jawab yaitu, tanggung jawab atas ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Pelaku usaha wajib melaksanakan ganti kerugian, meliputi semua kerugian yang dialami oleh konsumen.

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan perihal penting dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus-kasus mengenai pelanggaran hak-hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang pantas bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut untuk dibebankan terhadap pihak-pihak terkait.⁴³ Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab di dalam hukum dapat dibagi, sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) merupakan prinsip yang berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Pada prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukan. Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan

⁴³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2008, hlm. 92.

melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :⁴⁴

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) adanya kerugian yang diderita; dan
- 4) adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Unsur kesalahan merupakan unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi kepatuhan dan kesusilaan dalam masyarakat.

b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan seseorang (tergugat) selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada tergugat, hal ini didasarkan pada prinsip beban pembuktian terbalik. UUPK juga mengadopsi sistem pembuktian terbalik, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 UUPK.⁴⁵ Pasal 22 UUPK menjelaskan bahwa Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 93.

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 95.

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan, dikenal empat variasi, yaitu:⁴⁶

- 1) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan kerugian yang di timbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya;
- 2) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, serta dapat mengambil suatu tindakan yang diperlukan guna menghindari timbulnya kerugian;
- 3) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
- 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.

c. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab
(*presumption of nonliability*)

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Penerapan prinsip ini, contohnya dalam hukum pengangkutan dalam kehilangan dan kerusakan pada kabin/bagasi

⁴⁶ *Ibid.*

tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi penumpang (konsumen) merupakan tanggung jawab dari penumpang.⁴⁷ Hal ini pengangkut selaku pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggung jawaban.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Para ahli membedakan kedua terminologi tersebut. *Strict liability* merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, tetapi terdapat pengecualian-pengecualian yang menentukan untuk dibebaskan atas tanggung jawab, seperti adanya *force majeure*,⁴⁸ sedangkan *absolute liability* merupakan tanggung jawab tanpa adanya kesalahan serta tidak ada pengecualian. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sedangkan dalam *absolute liability*, dapat saja tergugat yang diminta atas pertanggungjawaban tersebut bukan pelaku langsung kesalahan tersebut, misalnya pada kasus bencana alam.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat. Prinsip tanggung jawab tersebut, nantinya akan merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha.⁴⁹

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 96.

⁴⁸ *Ibid*.

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 97.

Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Jika terdapat pembatasan mutlak maka harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

3. Macam-Macam Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Macam-macam tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat dalam UUPK, yakni sebagai berikut.⁵⁰

- a. *Contractual Liability* ialah bentuk tanggung jawab secara perdata atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha berdasarkan perjanjian atau kontrak yang dibuat antar pelaku usaha dengan konsumen.
- b. *Product Liability*, ialah bentuk tanggung jawab secara perdata yang berhubungan dengan produk langsung dari pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk yang dihasilkan. Dasar atas pertanggungjawaban produk berasal dari perbuatan melawan hukum.

⁵⁰ Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, hlm. 268-378.

- c. *Professional Liability*, ialah bentuk tanggung jawab secara perdata akibat kerugian yang diderita oleh konsumen terhadap pemanfaatan atau penggunaan jasa dari pelaku usaha.
- d. *Criminal Liability*, ialah bentuk tanggung jawab secara pidana terhadap pelaku usaha yang berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha dan negara.

4. Larangan Pelaku Usaha

Sehubungan dengan memproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa, terdapat sejumlah larangan kepada pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 8 UUPK, yaitu

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih isi atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- e. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu,;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud;

- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Pada Pasal 18 UUPK telah menerangkan mengenai ketentuan pencantuman klausul baku, sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang yang dibeli oleh konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk

- melakukan segala Tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilang kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa atauran baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum;
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

C. Perjanjian Pengangkutan Barang

1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan Barang

Pengangkutan dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan/atau orang dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut Siregar Muchtaruddin pengangkutan adalah segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan orang atau pemegang dan barang atau muatan dari suatu tempat tujuan, Demikian jelas bahwa pengangkutan itu menghasilkan jasa-jasa angkutan sebagai produksinya, yakni jasa dalam proses pemindahan orang atau barang.⁵¹ Pengertian pengangkutan barang diatur dalam Pasal 466 KUHD, yang berbunyi:⁵²

“barang siapa baik dengan suatu carter menurut waktu atau carter menurut perjalanan, baik dengan suatu persetujuan lain, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang, yang seluruhnya atau Sebagian melalui lautan.”

R. Subekti mendefinisikan perjanjian pengangkutan merupakan suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain, sedangkan pihak yang lain menyanggupi akan membayar ongkosnya.⁵³ Perjanjian pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik dimana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan

⁵¹ Andi Sri Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014, hlm. 118.

⁵² *Ibid*, hlm. 181.

⁵³ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/>, Diakses terakhir tanggal 19 Maret 2023, Pukul 23.43 WIB.

pengangkutan barang dan/atau orang ke tempat tujuan tertentu, lalu pihak lainnya (pengirim-penerima; pengirim atau penerima; penumpang) berkeharusan untuk melaksanakan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.⁵⁴

2. Syarat Perjanjian Pengangkutan Barang

Persoalan penting di dalam hukum perjanjian adalah penentuan keabsahan suatu perjanjian. Tolok ukur keabsahan suatu perjanjian tersebut, dalam sistem hukum perjanjian Indonesia terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerduta.⁵⁵ Pasal 1320 KUHPerduta menentukan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:⁵⁶

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (*de toestemming van degenen die zich verbinden*);
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian (*de bekwaamheid om eene verbintenis aan te gaan*);
- c. Mengenai suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*); dan
- d. Suatu sebab yang halal (*eene geoorloofde oorzaak*)

Syarat pertama dan kedua yang disebutkan diatas merupakan syarat subjektif, karena menyangkut soal orang-orang atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena menyangkut objek atas peristiwa yang

⁵⁴ Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Op. Cit.* hlm. 6.

⁵⁵ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 167.

⁵⁶ *Ibid*, hlm. 168.

diperjanjikan tersebut.⁵⁷ Berikut uraian keempat syarat sah nya perjanjian, yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (*de toestemming van degenen die zich verbinden*)

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau adanya persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing yang dilahirkan oleh para pihak, dengan tidak adanya paksaan, kekeliruan dan penipuan.⁵⁸ Kesepakatan diperlukan dalam mengadakan perjanjian, dalam hal ini kedua belah pihak harus mempunyai kebebasan kehendak, artinya masing-masing pihak tidak mendapat suatu tekanan yang dapat mengakibatkan adanya cacat dalam mewujudkan kehendaknya.⁵⁹ Pasal 1321 KUHPerdara menyebutkan “Tiada Sepakat yang sah apabila sepakat ini diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”.

Menurut Subekti, kedua belah pihak dalam suatu perjanjian mempunyai kemauan yang bebas dalam mengikatkan diri dan kemauan tersebut harus dinyatakan. Mengenai pernyataan tersebut, dapat dilakukan secara tegas dan secara diam-diam. Secara diam-

⁵⁷ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 61.

⁵⁸ Agus Pandoman, *Sistem Hukum Perikatan BW Dan Islam*, Ctk. Pertama, Raga Utama Kreasi, Yogyakarta, 2017, hlm. 46.

⁵⁹ I Ketut Oka Setiawan, *Op Cit*, hlm. 61.

diam umumnya terjadi di kehidupan sehari-hari misalnya seseorang naik kereta api, maka secara diam-diam telah terjadi perjanjian, yang meletakkan kewajiban kedua belah pihak, dimana pihak penumpang berkewajiban membayar harga karcis sesuai tarif, sedangkan kondektur berkewajiban mengangkut penumpang dengan aman ke tempat tujuan yang dikehendaki.⁶⁰

- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian (*de bekwaamheid om eene verbintenis aan te gaan*)

Cakap (*bekwaam*) merupakan syarat umum untuk dapat melakukan perbuatan hukum secara sah, yakni harus sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan untuk melakukan sesuatu perbuatan tertentu.⁶¹ Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap.

Pasal 1330 KUHPerdara tidak menentukan siapa yang cakap melakukan perbuatan untuk mengadakan perjanjian, melainkan menentukan secara negatif, yakni siapa yang tidak cakap untuk mengadakan perjanjian. Orang-orang yang tidak cakap tersebut, yaitu:⁶²

- 1) Orang yang belum dewasa;

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ Agus Pandoman, *Op. Cit*, hlm. 50.

⁶² Ridwan Khairandy, *Op. Cit*, hlm. 176.

- 2) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan; dan
- 3) Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang telah ditentukan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang yang dilarang untuk membuat perjanjian tertentu.

c. Mengenai suatu hal tertentu (*een bepaald onderwerp*)

Syarat ketiga dari sebuah perjanjian haruslah memenuhi “hal tertentu” artinya adalah suatu perjanjian haruslah memiliki objek (*bepaaldonderwerp*) tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Objek perjanjian tersebut diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdara menyatakan, suatu persetujuan harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya.

d. Suatu sebab yang halal (*eene geoorloofde oorzaak*)

Syarat sahnya perjanjian keempat adalah adanya kausa hukum yang halal. Pembuat undang-undang ketika mengadakan suatu perjanjian tidak memiliki kuasa hukum atau kuasanya tidak halal, maka perjanjian tidak sah, sebenarnya hendak menyatakan suatu perjanjian hanya akan memiliki akibat hukum jika memenuhi 2 (dua) syarat.

Syarat pertama menyatakan tujuan perjanjian memiliki dasar yang pantas atau patut (*redelijk grond*). Syarat yang kedua menyatakan perjanjian itu harus mengandung sifat yang sah (*een geoorloofd karakter dragen*). Halal disini dimaksudkan bahwa

kausa hukum yang ada tidak bertentangan perundang-undangan atau ketertiban umum atau kesusilaan.⁶³ Pasal 1335 Jo 1337 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu kausa dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

3. Asas-Asas Pengangkutan Barang

Menurut Abdulkadir Muhammad terdapat 4 (empat) asas pokok yang mendasari perjanjian pengangkutan, yaitu:

a. Asas Konsensual

Pada asas ini tidak mengharuskan adanya bentuk perjanjian pengangkutan secara tertulis, sudah cukup kesepakatan oleh masing-masing pihak dan didukung dan dibuktikan oleh dokumen pengangkutan.⁶⁴ Dokumen pengangkutan tersebut bukan merupakan perjanjian pengangkutan melainkan bukti persetujuan antara pihak-pihak tersebut ada.

b. Asas Koordinasi

Pada asas ini kedudukan pihak-pihak dalam pengangkutan ditempatkan dalam kedudukan yang setara atau sejajar. Meskipun perjanjian pengangkutan merupakan pelayanan jasa dan melaksanakan perintah pengirim barang, namun pengangkut bukan

⁶³ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 190.

⁶⁴ Nur Handayati, dkk. Pengangkutan Online Ditinjau Dari Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009, *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan*, Edisi No. 2 Vol. 3, Tahun 2019, terdapat dalam <http://repository.unitomo.ac.id/1741/1/PENELITIAN.pdf>, Diakses pada 31 Maret 2023 Pukul 11 17 WIB.

bawahan pengirim, karena perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian pemberian kuasa.⁶⁵

c. Asas Campuran

Perjanjian pengangkutan merupakan campuran dari tiga jenis perjanjian, yakni pemberian kuasa dari pengirim kepada pengangkut dan melakukan pekerjaan pengangkutan yang diberikan oleh pengirim kepada pengangkut. Jika dalam perjanjian tersebut tidak diatur lain, maka antara ketentuan ketiga jenis perjanjian tersebut dapat diberlakukan, hal ini berhubungan dengan asas konsensual.⁶⁶

d. Asas Tidak Ada Hak Retensi

Penggunaan hak retensi dalam hal ini bertentangan dengan fungsi dan tujuan dari pengangkutan. Penggunaan hak retensi nantinya akan menyulitkan pengangkut sendiri, misalnya dalam penyediaan tempat penyimpanan, biasa penyimpanan, penjagaan dan perawatan barang.⁶⁷

4. Pihak-Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Barang

Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan barang disebut sebagai subjek hukum pengangkutan. Menurut Abdulkadir Muhammad, subjek hukum pengangkutan adalah pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yakni pihak-pihak yang

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ Moh Anwar, Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta gaya Pusaka (KGP) Dan Akibat Hkumnya Jika Terjadi Wanprestasi, *Jurnal Jendela Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 1, Tahun 2014, hlm. 25.

⁶⁷ *Ibid.*

terlibat secara langsung di dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan.⁶⁸ Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan barang, yaitu:

a. Pihak Pengangkut (Penyedia Jasa Pengangkutan)

Pengertian pengangkut menurut Pasal 466 KUHD berbunyi pengangkut adalah seorang atau badan yang berjanji menyelenggarakan pengangkutan barang atau benda dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu, dengan selamat dan persetujuan lain.⁶⁹ Menurut HMN. Purwosutjipto pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat.⁷⁰

Pihak pengangkut dalam perjanjian pengangkutan barang merupakan pihak yang berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan barang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif angkutan sesuai dengan yang diperjanjikan.

b. Pihak Pengirim (Pengguna Jasa Angkutan)

Mengenai pengirim barang tidak pula ditemukan definisinya dalam KUHD. Perjanjian pengangkutan jika dilihat dari pihak, maka pengirim merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk membayar

⁶⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59.

⁶⁹ Andi Sri Rezky Wulandari, *Op. Cit*, hlm. 119.

⁷⁰ Zaeni Asyhadie, Budi Sutrisno, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Ctk. Pertama, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2018, hlm. 172.

pengangkutan barang dan atas dasar tersebut maka dia berhak memperoleh pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut. Pengirim dalam Bahasa Inggris disebut *consigner*, tetapi khusus untuk pengangkutan laut disebut *shipper*.⁷¹

c. Pihak Penerima (Pengguna Jasa Angkutan)

Kedudukan penerima dalam pengangkutan barang adalah sebagai pihak yang menerima barang-barang yang tercantum dalam konosemen. Kedudukan tersebut timbul sebagaimana yang telah dikemukakan bahwa kewajiban pengangkutan adalah menyerahkan barang yang telah diangkut kepada penerima.⁷² Pihak penerima dalam perjanjian pengangkutan bisa berkedudukan sebagai pihak pengirim barang juga adalah sebagai pihak yang menerima barang yang diangkut ke tempat tujuan.⁷³

Penerima dalam perjanjian pengangkutan bisa berkedudukan sebagai pengirim atau mungkin bisa berkedudukan sebagai pihak ketiga berkepentingan. Penerima sebagai pengirim maka penerima adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan, sebaliknya penerima sebagai pihak ketiga berkepentingan maka penerima bukan pihak dalam perjanjian pengangkutan melainkan sebagai subjek hukum pengangkutan.

⁷¹ H.R Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, PT. Cipta Aditya Bakti, Bandung, 2009, hlm. 52.

⁷² Zaeni Asyhadie, Budi Sutrisno, *Op. Cit*, hlm. 173.

⁷³ Putra Hlmomoan HSB, *Op.Cit*, hlm. 157.

Penerima juga merupakan pihak yang namanya tertulis dalam dokumen pengangkutan, dimana pihak penerima memiliki hak untuk menerima barang yang dikirimkan. Kriteria penerima menurut perjanjian pengangkutan, yaitu:⁷⁴

- 1) Perusahaan atau perseorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang;
- 2) Dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengangkutan;
- 3) Membayar atau tanpa membayar biaya pengangkutan; dan
- 4) Ekspediter.

5. Tanggung Jawab dalam Pengangkutan Barang

Menurut hukum perdata dasar seseorang dalam melakukan pertanggungjawaban dibagi menjadi 2 (dua) macam, yakni atas kesalahan dan resiko. Tanggung jawab merupakan: “mau melaksanakan atau membayar ganti kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dalam pelaksanaan pengangkutan dalam suatu perjanjian pengangkutan.”⁷⁵ Bertanggung jawab merupakan kewajiban dan beban yang harus dipikul untuk dipenuhi, akibat dari perbuatan yang dilakukan oleh pihak yang berbuat ataupun sebagai suatu akibat yang dilakukan oleh perbuatan pihak lain.

⁷⁴ E. Suherman, *Aspek Masalah Hukum Kedirgantaraan*, CV. Mandar Maju, Jakarta, 2000, hlm. 78.

⁷⁵ Ni Ketut Pitri Adi Gunarti, dkk, “Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Angkutan Barang Karena Kelalaian Pkerjanya Dalam Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus CV. Duta Dewata Transportindo)”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016, hlm. 9.

Pengangkut adalah pihak yang langsung mengadakan perjanjian pengangkutan, maka dialah yang bertanggungjawab secara langsung. Kewajiban utama pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkutan juga mempunyai kewajiban untuk menjaga keselamatan barang dan atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai di tempat tujuan yang telah diperjanjikan.⁷⁶

Suatu barang dikatakan “selamat” apabila barang-barang tersebut tidak meyangkut/ menimpa hal-hal sebagai berikut:⁷⁷

- a. Barang-barang yang diangkut sampai ditempat tujuan tetapi terdapat barang yang rusak atau musnah, sehingga tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya;
- b. Barang-barang yang diangkut tidak ada, baik karena terbakar atau tenggelam atau dicuri orang lain atau dibuang kelaut.

Sebaliknya apabila barang yang diangkut mengalami hal-hal sebagaimana tersebut diatas maka barang tersebut dikatakan “tidak selamat”, atas hal tersebut maka menjadi tanggung jawab pengangkut untuk membayar ganti kerugian terhadap barang yang rusak atau hilang. Apabila atas keteledoran atau akibat kesalahan perusahaan pengirim barang angkutan hilang/dicuri atau mengalami kerusakan maka perusahaan pengirim harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

⁷⁶ Ridwan Khairandy, *Op. Cit*, hlm. 376.

⁷⁷ Zaeni Asyhadie, Budi Sutrisno, *Op. Cit*, hlm. 188.

Posisi pengangkut disini atas terjadinya kerusakan dan kehilangan barang akibat dari kelalaian atau kurang hati-hatinya pihak pengangkut dalam menyerahkan barang sampai ke tempat tujuan. Hal ini tercantum dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyebutkan:

“Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh kurang hati-hatinya”

Penggantian kerugian diatur dalam Pasal 188 UULAJ, menjelaskan bahwa:

“Perusahaan angkutan umum wajib mengganti tiap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun pengirim barang akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan.”

Pengangkut dalam tanggung jawab yang disebutkan diatas dapat menghindari atas ganti kerugian tersebut apabila perusahaan pengangkut tersebut dapat membuktikan bahwa barang yang diangkutnya musnah/hilang akibat suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindari (*overmatch*) atau kesalahan dari pengirim itu sendiri. Pengangkut juga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh pekerja nya. Tanggung jawab tersebut ditentukan ketika seseorang yang berada dibawah tanggungannya melakukan perbuatan yang mengakibatkan kerugian

yang diderita oleh pihak lain.⁷⁸ Hal tersebut tercantum dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdata disebutkan:

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.”

Pasal 468 KUHD menjelaskan bahwa:

“Pengangkut Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila Ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.”

Pasal 191 UULAJ memperkuat kembali mengenai aturan hukum tanggung jawab suatu perusahaan jasa angkutan atas perbuatan pekerjaanya, dalam Pasal tersebut disebutkan:

“Perusahaan angkutan umum memiliki tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh semua perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam melaksanakan kegiatan angkutan.”

⁷⁸ Ni Ketut Pitri Adi Gunarti, dkk., *Op. Cit.* hlm. 7-8.

6. Perusahaan Ekspedisi dalam Pengangkutan Barang

Menurut KBBI pengertian ekspedisi adalah pengiriman surat, barang, dan sebagainya ataupun perusahaan yang melaksanakan pengangkutan barang.⁷⁹ Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, perusahaan ekspedisi banyak ditemui di Indonesia. Perusahaan ekspedisi memiliki tugas dalam mengusahakan pelayanan transportasi dengan sebaik mungkin agar barang yang dikirimkan oleh konsumen selamat sampai tujuan pengiriman. Pekerjaan dalam perusahaan ekspedisi tidak dilaksanakan secara perorangan. Perusahaan mempekerjakan karyawan dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa.

Terdapat macam-macam perusahaan ekspedisi, yaitu:

- a. Pos Indonesia;
- b. Anteraja;
- c. J&T Express;
- d. JNE Express;
- e. Dll.

Pengertian Jasa pengiriman barang adalah kegiatan pelayanan oleh seseorang atau sekelompok orang atau perusahaan yang menawarkan jasanya yang digunakan untuk kegiatan logistik atau biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Pemberi jasa ekspedisi disebut dengan ekspediteur menurut Pasal 86 KUHD yaitu orang yang pekerjaannya menyuruh

⁷⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terdapat dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ekspedisi>, Diakses pada 03 Maret 2023, Pukul 12.16 WIB.

orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lainnya melalui daratan atau perairan.⁸⁰

Demikian dapat dikatakan bahwa ekspediter merupakan perantara khusus dimana tugasnya mengirimkan barang dan memilihkan alat angkut sesuai dengan karakteristik barang yang akan dikirim.

Hubungan hukum ekspediter dengan pengirim barang adalah perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian yang dilakukan antara ekspediter dengan pengirim, dimana ekspediter berfungsi sebagai perantara yang bertindak atas nama pengirim untuk mencari pengangkut yang baik, sedangkan pengirim mengikatkan dirinya untuk membayar biaya kepada ekspediter.

Berdasarkan Pasal 87 KUHD menyebutkan bahwa ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman secepatnya dengan rapi atas barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, dengan mengindahkan segala upaya dan sarana untuk menjamin keselamatan barang-barang pengiriman tersebut. Apabila terjadi kerusakan dan kehilangan barang-barang yang dikirimkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 88 KUHD disebutkan bahwa ekspediter harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang

⁸⁰ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/bedanya-jasa-ekspedisi--angkutan-umum--dan-ifreight-forwarding-i-lt6194d3437e3de>, Diakses pada 31 Maret 2023, Pukul 23.13 WIB.

sesudah pengiriman tersebut yang disebabkan atas kesalahan atau keteledorannya.⁸¹

D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai pada saat Nabi Muhammad (sebelum diangkat menjadi Rasulullah) membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapat umbaran dan/atau upah.⁸² Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasulullah, konsumen juga mendapat perhatian dalam ajaran islam, baik dalam Al-Quran maupun hadist. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan oleh penduduk Mekkah, sehingga atas potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁸³ Perdagangan yang adil dan jujur menurut Al-Quran adalah perdagangan yang tidak menzalimi dan tidak pula menzalimi.⁸⁴

Allah berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi:

⁸¹ Anisa Putri Agustin dan Arikha Saputra, "Perlindungan Hukum, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pos Indonesia di Wilayah Kota Semarang Ditinjau Berdasarkan Kitab Hukum Perdata Dan Kitab Hukum Dagang (Studi Kasus di Kantor Regional IV Semarang PT. Pos Indonesia (Persero)", *Jurnal Komunikasi Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 9, Tahun 2023, hlm. 921.

⁸² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 40.

⁸³ Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 49.

⁸⁴ Zulham, *Op Cit*, hlm. 40-41

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

“Maka jikakamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).”

Sepintas ayat tersebut berbicara mengenai riba, namun secara implisit mengandung pesan-pesan tentang perlindungan konsumen. Pada bagian akhir ayat tersebut disebutkan tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya (tidak dizalimi dan tidak pula dizalimi). Pada konteks perdagangan potongan ayat terakhir tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwasanya antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi dan/atau menganiaya.⁸⁵ Tujuan konsumen muslim khususnya dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa memiliki tujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan apa yang dikehendaki Allah SWT.

Jasa pengiriman barang dikategorikan ke dalam jual beli jasa. Jual beli jasa di dalam Islam dikenal dengan istilah *Ijarah*. Menurut Hanafiyah *ijarah* merupakan akad atas manfaat dengan adanya kompensasi tertentu. Syafi'iyah menjelaskan *ijarah* merupakan akad atas manfaat tertentu yang diperbolehkan dengan nilai kompensasi tertentu. Milkiyah mengatakan

⁸⁵ *Ibid.*

bahwa *Ijarah* merupakan perpindahan kepemilikan manfaat tertentu yang diperbolehkan dalam jangka waktu tertentu, dengan kompensasi tertentu.⁸⁶

Pada dasarnya jual beli jasa merupakan sarana tolong menolong antara sesama umat manusia yang memiliki landasan kuat dalam Al-Quran dan sunnah Rasulullah SAW. Jual beli jasa dapat dilakukan dengan memenuhi syarat dan rukunnya yakni sah dan tidak terlarang. Para ulama *fiqih* sepakat bahwa unsur utama jual beli yakni kerelaan kedua belah pihak.⁸⁷

Dasar hukum yang mendasari kegiatan jual beli di dalam Al Quran terdapat dalam QS. An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا
اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS An-Nisa ayat 29).”

Ayat diatas dimaksudkan bahwa hendaknya mengindahkan peraturan-peraturan yang ditetapkan dan tidak melakukan perbuatan yang disebut dengan al-bathil, yakni pelanggaran terhadap ketentuan agama atau

⁸⁶ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Ctk. Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2105, hlm. 153.

⁸⁷ Abdul Rahman Ghazaly, dkk., *Fiqih Muamalat*, Ctk. Ketiga, Prenada Media Group, Jakarta, 2015, hlm, 72.

persyaratan yang telah disepakati. Hukum Islam menyebutkan bahwa dalam setiap transaksi haruslah mengandung manfaat untuk para pihak yang menyelenggarakannya, karena tujuan dari transaksi adalah sebuah manfaat dan masalah.⁸⁸ Pada akad *Ijarah*, setiap orang yang sedang melakukan pekerjaan, baik secara pribadi ataupun berkelompok, harus bersedia bertanggung jawab atas kesalahan atau kerugian yang timbul akibat dari kelalaian maupun kesengajaan yang dilakukan. Tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam dapat diidentifikasi sebagai berikut:⁸⁹

1. Tanggung jawab kepada Allah SWT sebagai ciri adanya tauhid;
2. Pelaku usaha sebagai khalifah di muka bumi harus amanah;
3. Allah SWT yang melimpahkan sumber daya yang tersedia ke muka bumi ini, harus dimanfaatkan dan digunakan untuk mencapai kesejahteraan antar umat manusia;
4. Saling bekerja sama dan tolong menolong serta membina dan saling mengasihi antar semua manusia (*stakeholders*);
5. Bagi para pelaku usaha bisnis merupakan sarana ibadah kepada Allah SWT.

Pengaturan mengenai permasalahan perlindungan konsumen dalam hukum Islam dan UUPK, bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta menjamin

⁸⁸ Ahmad Azar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Ctk. Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2000, hlm. 10.

⁸⁹ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Edisi No. 9 Vol. 3, Tahun 2015, hlm. 538.

adanya kepastian hukum dalam lalu lintas perdagangan. Perbedaanya, yakni dalam hukum Islam lebih mengedepankan nilai-nilai religius dengan tidak mengesampingkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan (hubungan vertikal dan horizontal/*hablum minallah wa hablum minannas*), sedangkan dalam UUPK lebih mengedepankan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan (hubungan horizontal/*hablum minannas*).⁹⁰

⁹⁰ *Ibid*, hlm.541.

BAB III

PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET *MERCHANDISE K-POP*

A. Gambaran Umum Ekspedisi Anteraja dalam Kegiatan Pengiriman Barang

Perkembangan teknologi dalam sektor perekonomian di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat. Adanya peningkatan perkembangan teknologi tersebut memudahkan manusia dalam mengakses informasi dan melakukan komunikasi dengan sangat mudah, cepat dan efisien. Manusia sebagai konsumen dimudahkan dalam memenuhi kebutuhannya dalam memesan atau membeli barang dengan adanya internet. Konsumen hanya perlu mengakses internet melalui media elektronik untuk membeli barang-barang yang ditawarkan oleh pedagang di internet, setelah konsumen setuju untuk membeli barang tersebut dan melakukan pembayaran, maka barang tersebut akan dikirimkan kepada konsumen dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang.

Jasa pengiriman barang saat ini merupakan layanan dalam bentuk perantara yang sangat dibutuhkan masyarakat. Jasa pengiriman barang pada saat ini merupakan jasa yang banyak diminati oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan jual-beli dengan jarak jauh. Hadirnya perusahaan jasa pengiriman barang (perusahaan jasa ekspedisi) mempermudah proses jual

beli karena mengefisiensikan waktu serta biaya.⁹¹ Saat ini perusahaan jasa pengiriman barang yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia salah satunya adalah Anteraja.

Anteraja (PT.Tri Adi Bersama) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang berbasis teknologi yang telah berdiri sejak bulan Maret 2019.⁹² Anteraja merupakan jasa pengiriman barang secara online yang memiliki slogan SATRIA sebagai nilai-nilai pedoman yang dijunjung Anteraja yaitu: Sigap, Aman, Terpercaya, Ramah, Integritas dan Amanah. Pengiriman barang tersebut mulai dari paket reguler, paket cargo sebagai solusi pengiriman paket dengan volume besar diatas 50 kg mulai dari furniture, elektronik, hingga otomotif, serta pengiriman paket *frozen* (makanan beku) dengan tas pendingin khusus dan sampai dihari yang sama yang tersedia untuk wilayah Jabodetabek. Anteraja juga menyediakan pilihan layanan yang membantu proses pengiriman barang yang disediakan oleh Anteraja, seperti layanan Reguler, *Same day*, *Next day*, dan *Economy*.⁹³

1. Reguler

Layanan pengiriman reguler merupakan layanan pengiriman barang yang membutuhkan waktu 1 sampai 2 hari kerja untuk sampai ke tempat tujuan pada area sekitar pulau jawa dan di area luar pulau jawa membutuhkan waktu 5 hari kerja. Layanan ini membebaskan tarif

⁹¹ Patria Dkk, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)." *Journal Ilmu Hukum* Edisi No. 9 Vol. 8, Tahun 2020, hlm. 1367.

⁹² <https://mgt-logistik.com/kirim-paket-pakai-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 13.28 WIB.

⁹³ <https://anteraja.id/id/services> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 15.03 WIB.

ongkir mulai dari Rp5000 (lima ribu rupiah) sampai maksimal sesuai dengan berat barang serta jarak lokasi pengiriman.

2. *Same Day*

Layanan pengiriman *same day* merupakan layanan yang tidak membutuhkan waktu lama dalam pengiriman, durasi pengiriman dalam layanan ini memungkinkan barang sampai ke tempat tujuan dalam waktu 8 jam kerja saja atau pada hari yang sama. Namun layanan pengiriman ini masih masih terbatas pada kota-kota tertentu, diantaranya wilayah Jakarta, Tangerang, Bekasi, Jogja, Semarang, Solo, Bandung, Depok, dan Medan. Layanan ini membebaskan tarif ongkir mulai dari Rp15.000 (lima belas ribu rupiah) dengan estimasi pengiriman yang lebih cepat dibandingkan layanan yang lain.

3. *Next Day*

Layanan pengiriman *next day* merupakan layanan yang membutuhkan satu hari saja dalam pengiriman barang untuk sampai ke lokasi tujuan. Layanan ini membebaskan tarif ongkir cukup terjangkau mulai dari Rp8000 (delapan ribu rupiah) untuk wilayah Jabodetabek.

4. *Economy* (Ekonomi)

Layanan *economy* merupakan layanan pengiriman barang khusus untuk marketplace Shopee dan termasuk jenis layanan hemat Shopee. Estimasi waktu pengiriman barang kurang lebih 3 hari kerja untuk sampai ke lokasi tujuan, namun hal tersebut tergantung dengan kota tujuan pengiriman.

Anteraja juga telah bekerja sama dengan beberapa platform *marketplace* atau *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak dan Blibli sehingga mempermudah konsumen dalam pengiriman barang ketika berbelanja online. Guna memudahkan dalam mengirim paket, Anteraja telah menyediakan aplikasi yang berbasis teknologi yang dapat di instal melalui format *android* maupun *ios*, khususnya bagi konsumen yang sering bertransaksi online dan melakukan pengiriman barang.⁹⁴ Anteraja juga memberikan layanan penjemputan barang atau *pick up*, dengan layanan ini baik konsumen maupun pelaku usaha tidak perlu mengantarkan paket barang ke outlet Anteraja, melainkan dengan *request pick up* menggunakan aplikasi Anteraja dengan melihat jadwal *pick up* yang tersedia, selanjutnya kurir akan mengambil paket barang tersebut ke tempat alamat pengirim.

Ekspedisi Anteraja juga menyediakan fasilitas untuk melakukan pelacakan pengiriman atau keberadaan paket yang sedang dikirimkan secara realtime, dengan melakukan cek resi pada website resmi Anteraja, ataupun dapat menggunakan aplikasi Anteraja dengan memasukkan nomor resi yang telah diberikan. Anteraja dalam melakukan pengiriman barang memiliki *staging* Anteraja atau hub Anteraja yang terletak pada masing-masing daerah, yang berfungsi sebagai lokasi transit dimana barang akan berhenti sementara di fasilitas gudang ataupun lokasi penyimpanan untuk

⁹⁴ <https://mgt-logistik.com/kirim-paket-pakai-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 19.24 WIB.

menampung paket dari asal kota pengirim yang selanjutnya dikirimkan ke kota tujuan mengikuti perjalanan barang tersebut.⁹⁵

Pengiriman barang melalui Anteraja dalam pengiriman melalui konsumen maupun pengirim yakni melalui aplikasi Anteraja pengirim menginput order barang yang akan dikirimkan secara lengkap lalu akan muncul resi sebagai bukti pengiriman barang dan nomor resi tersebut dapat digunakan untuk melacak barang dalam proses pengirimannya. Selanjutnya pengirim dapat *request pickup* dengan memilih jam penjemputan dan layanan pengiriman yang digunakan. Setelah kurir Anteraja *pick up* paket pengirim lalu paket tersebut akan diantar dan masuk ke dalam Gudang kecil Anteraja (*staging store*) untuk proses sortir berdasarkan kota pada alamat yang akan dituju. Setelah proses sortir lalu paket tersebut akan dikirim menuju Gudang besar (hub Anteraja) di kota tujuan berdasarkan alamat tujuan, selanjutnya paket tersebut dikirim dan masuk dalam *staging store* wilayah alamat yang dituju yang selanjutnya kurir akan mengantarkan paket tersebut sesuai dengan alamat penerima. Kurir membuat dokumentasi sebagai tanda bukti bahwa paket tersebut telah sampai dan diterima oleh penerima paket.⁹⁶

Sebagai pihak penyelenggara jasa pengiriman barang tidak menutup kemungkinan bahwa Anteraja mengalami permasalahan ataupun hambatan

⁹⁵ <https://www.kuriran.id/apa-itu-staging-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 20.46 WIB.

⁹⁶ Wawancara dengan Tanziluddin, Area Sales Supervisor Anteraja cabang Depok, Sleman, pada 27 April 2023, Pukul 13.00 WIB.

dalam melaksanakan pengirimannya, akibat kesengajaan atau kelalaian Anteraja maupun karena keadaan memaksa (*force majeure*).

1. Keterlambatan sampainya barang ke tempat tujuan

Keterlambatan yang dimaksud adalah sampainya barang yang dikirimkan yang diterima oleh penerima di alamat yang dituju melampaui batas waktu pengiriman. Penyebab keterlambatan tersebut, seperti adanya gangguan pada alat untuk mengangkut (mobil, motor) yang digunakan dan sulitnya kurir menemukan atau mencari alamat yang dituju serta tertukarnya barang kiriman yang tersimpan pada gudang.⁹⁷

2. Kerusakan barang

Kerusakan barang yang dimaksud adalah kerusakan secara fisik barang dan hilangnya manfaat atas barang. Penyebab terjadinya kerusakan pada barang kiriman tersebut, seperti pengemasan paket yang kurang baik oleh pengirim, lalu barang yang dikirimkan bersifat mudah rusak, proses bongkar atau sortir barang yang kurang hati-hati, serta terjadinya sesuatu hal dalam perjalanan yang mengakibatkan kerusakan pada barang.⁹⁸

3. Kehilangan barang

Kehilangan barang kiriman yang dimaksud adalah berupa kehilangan sebagian isinya atau hilang sepenuhnya. Kehilangan barang kiriman dapat terjadi karena, kelalaian dari kurir sehingga barang tertukar

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ *Ibid.*

dengan barang lainya atau bisa terjatuh dan tercecer di perjalanan, serta adanya pencurian pada saat mengirimkan barang.⁹⁹

B. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Ekspedisi Anteraja Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang yang Telah Dikirimkan

Adanya hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, menimbulkan hak dan kewajiban dari setiap pihak yang harus diperhatikan, sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Prestasi yang diberikan oleh Anteraja terhadap konsumen pengguna yakni berkewajiban untuk memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen ke alamat tujuan dengan selamat serta bertanggung jawab terhadap barang yang rusak dan hilang akibat dari kelalaian Anteraja, sedangkan konsumen sebagai pengguna Anteraja berkewajiban untuk memberikan sesuatu yakni berupa tarif pengiriman yang telah ditentukan oleh Anteraja. Pada kenyataanya pelaku usaha jasa pengiriman barang tidak memperhatikan kewajibannya dalam menjalankan kegiatan usahanya dan mengabaikan hak-hak dari konsumen.

Dilansir dari media sosial twitter penulis menemukan kasus yang dialami beberapa konsumen sebagai penggemar Korean Pop (K-POP) mengungkapkan bahwa dugaan pencurian paket barang yang dikirim oleh kurir Anteraja. Barang-barang tersebut berkaitan dengan *merchandise* K-

⁹⁹ *Ibid.*

POP yang dibeli secara online melalui *ecomerce* seperti photo card (PC), album, photo book, dan barang-barang lainnya dikirim dalam bentuk paket, diterima oleh konsumen dengan tidak lengkap atau rusak bahkan hilang. Konsumen tersebut mengeluhkan permasalahan yang dialaminya melalui media sosial twitter, seperti unggahan akun @Wardahabibah yang mengatakan “ *Paket K-POP pada ngga aman semua Dicon BTS 101 Ilang @anteraja_id Kang colong Paket*” dalam akun @crysantae juga mengunggah video dari paket yang diterima dengan keadaan rusak “ *Aku nggak tau apakah aku dapat photocard bts @tokopedia @tokopediacare atau enggak tetapi ternyata paketku jadi korban dijebol sama @anteraja_id bener-bener jebol 1 sisanya, sobek. Tolong jangan sembarangan bongkar paket orang dong.*” Akun twitter @neenssite juga mengungkapkan bahwa “*Sangat kecewa @anteraja_id gabakal lagi makai anteraja udah 2 paket hilang mana satunya paket K-Pop beli di GO refundnya gmn coba bikin ruga yang ngejual sama yang beli aja. Sangat mengecewakan @anteraja_id. Gimana ya aku kecewa banget sih itu barang yang paling aku tunggu-tunggu.*”

Berdasarkan wawancara dengan konsumen bernama Rara pemilik akun twitter @crysantae mengungkapkan awal mula mengikuti *event* Tokopedia dengan membeli beberapa produk pakai sehari-hari dan membeli *photo card* K-Pop edisi terbatas yang dikirimkan melalui Anteraja pada tanggal 8 Juli 2021 dengan harga Rp300.000 (tiga ratus ribu rupiah). Setelah paket tersebut dikirimkan dan sampai diterima dengan keadaan paket yang

rusak dimana kardus paket tersebut robek, sehingga isi didalamnya juga rusak. Konsumen tersebut juga mengungkapkan bahwa paket yang diterimanya seperti paket yang sudah pernah dibongkar lalu disusun lagi dengan kondisi tidak berantakan. Setelah mengetahui hal tersebut selanjutnya konsumen melakukan komplain atau aduan kepada Anteraja melalui pesan di twitter. Konsumen tersebut menceritakan kronologi kejadian dengan bukti atas paket yang diterimanya, konsumen juga berusaha mengajukan klaim atas paket tersebut. Namun tanggapan dari pihak Anteraja kurang responsif dalam menanggapi permasalahan konsumen dan tidak ada kejelasan lagi perihal tanggung jawab Anteraja, setelah menunggu respon yang tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak Anteraja, konsumen akhirnya tidak melanjutkan terkait permasalahan yang dialaminya. Konsumen merasa dirugikan karena tidak mendapatkan paketnya dengan kondisi baik dan tidak rusak.¹⁰⁰

Selanjutnya wawancara dengan Shafa selaku konsumen pengguna ekspedisi Anteraja pada 18 Maret 2022 membeli *merchandise* K-Pop berupa dua (2) album K-Pop melalui *seller* dengan membayarkan uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) kepada seller. Selanjutnya pelunasan barang tersebut dibayarkan dan dikirimkan dengan cara *checkout* barang melalui Shopee sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) dan mengasuransikan paket tersebut dengan menambah biaya asuransi sebesar

¹⁰⁰ Wawancara dengan Rara melalui twitter, Konsumen pengguna Anteraja, pada 4 Mei 2023, Pukul 10.32 WIB.

Rp500 (lima ratus rupiah). selanjutnya seller tersebut mengirimkan paket barang menggunakan layanan Anteraja regular. Setelah konsumen menantikan barang tersebut namun status barang tersebut masih berada di gudang transit Jakarta utara selama seminggu, mengetahui hal tersebut konsumen melakukan aduan kepada *customer service* Anteraja melalui pesan twitter. Pihak Anteraja menanggapi aduan konsumen dengan menelpon konsumen dan mengatakan bahwa paket konsumen tersebut dalam keadaan kosong tidak ada barangnya. Pihak Anteraja melihat keadaan paket tersebut melalui cctv atas permintaan konsumen dimana paket tersebut dalam keadaan terbuka dan sudah tidak ada barangnya. Setelah kejadian tersebut konsumen menuntut ganti rugi kepada pihak Anteraja seharga barang yang dibelinya namun tanggapan Anteraja tidak memuaskan dan kurang responsif. Mengetahui hal tersebut konsumen melakukan aduan secara terus menerus, dan pihak Anteraja menanggapi konsumen untuk mengirimkan bukti pembayaran. Konsumen memberikan bukti pembayaran uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) yang dibayarkan kepada seller dan bukti pembayaran atas *checkout* barang di Shopee sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah), namun pihak Anteraja hanya mengganti rugi sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah) saja, dalam hal ini berdasarkan keterangan konsumen bahwa Anteraja akan mengganti sisa kerugian yang lainnya di keesokan harinya, namun saat konsumen mengajukan ganti kerugian kepada Anteraja terhadap barang yang dikirimkannya Anteraja cenderung lepas tanggung jawab dan tidak

menanggapinya lagi, sehingga ganti rugi tersebut hanya sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah). *Seller* sebagai pengirim juga sudah mengajukan aduan dan meminta ganti kerugian kepada Anteraja terhadap barang yang dikirimkannya untuk konsumen Shafa, namun Anteraja cenderung lepas tanggung jawab dan tidak menanggapi aduan *seller*. Konsumen merasa dirugikan karena ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan kerugian atas barang yang diasuransikan dan pihak Anteraja cenderung kurang responsif dalam menanggapi keluhan konsumen.¹⁰¹

Dari kasus tersebut, beberapa konsumen tidak menuntut hak-haknya sebagai konsumen, ketika mengalami kerugian pada saat proses pengiriman yang tidak sesuai dalam menggunakan Anteraja, dan lebih memilih tidak melanjutkan terkait permasalahan yang dialaminya. Alasan konsumen tidak meminta ganti kerugian lebih lanjut karena pihak Anteraja cenderung kurang responsif dalam menanggapi keluhan konsumen, sehingga memakan banyak waktu dan ganti rugi yang diberikan tidak sepadan dengan harga barang yang hilang atau rusak. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi, karena dengan adanya penanganan yang cepat dan responsif terhadap permasalahan yang di keluhkan, sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Pelaksanaan pengiriman barang yang dikirim kepada konsumen menjadi tanggung jawab perusahaan ekspedisi apabila terjadi resiko-resiko yang muncul selama proses pengiriman. Maka dalam hal tersebut sejak

¹⁰¹ Wawancara dengan Shafa melalui Voice Note Whatsapp, Konsumen pengguna Anteraja, pada 3 Mei 2023, pukul 19.46 WIB.

barang diserahkan kepada ekspedisi dan belum sampai kepada penerima, ekspedisi wajib menjaga dan merawat barang tersebut jangan sampai rusak atau hilang. Kehilangan atau kerusakan barang yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen dapat dianggap sebagai keadaan yang tidak diharapkan oleh pengirim maupun penerima barang.

Pasal 1 angka 2 UUPK menjelaskan 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. Konsumen dalam hal ini merupakan konsumen akhir, dimana dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersil).¹⁰² Konsumen pengguna Anteraja dapat digolongkan sebagai konsumen akhir.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di atas konsumen Anteraja dirugikan secara materil maupun immateril atas kerusakan dan kehilangan barang *merchandise* K-Pop dalam proses pengiriman dalam menggunakan Anteraja. Kerugian materil konsumen berupa kerugian biaya atas harga barang *merchandise* K-Pop yang dibelinya, biaya ongkos pengiriman barang, dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk mendapatkan *merchandise* K-POP tersebut. Kerugian immateril berupa rasa kecewa konsumen yang tidak dapat menikmati barang yang telah dibeli serta akibat

¹⁰² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 25.

pelayanan yang kurang responsif dari pihak Anteraja merugikan konsumen dalam segi waktu.

Kehilangan dan kerusakan barang yang diterima oleh konsumen disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan yang dilakukan Anteraja dalam melaksanakan pengangkutan barang. Berdasarkan hal tersebut Anteraja telah melanggar atau tidak melaksanakan isi perjanjian dengan melaksanakan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan sesuai waktu yang telah disanggupi dan disepakati oleh para pihak yang dapat disebut sebagai wanprestasi. Perjanjian pengiriman antara Anteraja dengan konsumen didasarkan pada Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang lainya atau lebih.

Berdasarkan Pasal 1234 KUHPerdara Anteraja sebagai pengangkut dianggap tidak dapat memenuhi kewajiban prestasi memberikan sesuatu berupa mengirimkan paket *merchandise* K-Pop kepada konsumen sesuai dengan alamat tujuan dengan selamat. Wanprestasi yang dilakukan oleh Anteraja sebagai pengangkut jelas sangat merugikan konsumen, sehingga dalam hal ini perlu dibebankannya tanggung jawab kepada Anteraja akibat dari perbuatan wanprestasi yang dilakukannya tersebut sebagai upaya perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan. Satjipto Rahardjo mengemukakan bahwa perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang telah dirugikan orang

lain serta perlindungan tersebut diberikan terhadap masyarakat, supaya bisa menikmati semua hak yang telah diberikan oleh hukum.¹⁰³

Selanjutnya Az Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁰⁴ Perlindungan konsumen memiliki cangkupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahapan untuk mendapatkannya hingga akibat-akibat atas pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹⁰⁵ Untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen maka langkah yang tepat diawali dengan memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan dalam mewujudkan hak-hak tersebut.¹⁰⁶ Hak-Hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹⁰³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 69.

¹⁰⁴ *Ibid.*

¹⁰⁵ Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 6.

¹⁰⁶ Celina Tri Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 31.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Paket *merchandise* K-POP yang rusak dan hilang selama proses pengiriman yang diterima oleh konsumen, tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Anteraja juga telah lalai dalam menjaga keamanan serta keselamatan paket yang dikirim kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut Anteraja telah melanggar hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 huruf a UUPK yang menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Adanya hak tersebut seharusnya dapat menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian materil maupun immateril apabila

mengonsumsi suatu produk.¹⁰⁷ Anteraja juga telah melanggar hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 huruf b dimana konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman Anteraja seharusnya mendapatkan barang yang dikirimkan tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan sesuai dengan yang dijanjikan yakni mendapatkan paket *merchandise* K-POP dengan kondisi selamat dan utuh sesuai dengan perjanjian serta tarif pengiriman yang telah dibayarkannya.

Berkenaan dengan paket yang mengalami kerusakan dan kehilangan selama proses pengiriman, konsumen tidak mendapatkan informasi secara jelas bahkan tidak mendapatkan pemberitahuan sama sekali dari pihak Anteraja kepada konsumen. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 4 huruf c menerangkan bahwa konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Demikian pula kondisi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen ketika melakukan aduan permasalahan serta dalam pengajuan klaim atas kerusakan dan kehilangan paket barang. Pelayanan Anteraja kurang responsif dan kurang memuaskan dalam menangani keluhan dan klaim atas permasalahan konsumen. Tindakan tersebut jelas melanggar ketentuan pasal 4 huruf d UUPK yang menerangkan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.

¹⁰⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Op.Cit, hlm. 41.

Anteraja sebagai pelaku usaha dalam hal ini memiliki kewajiban untuk senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf a UUPK. Anteraja berhak mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimkannya sesuai dengan perjanjian dengan konsumen. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 huruf a UUPK bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pada kenyataannya Anteraja tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 huruf d yakni kewajiban Anteraja untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Hak selanjutnya yang sangat dibutuhkan konsumen yang mengakibatkan kerugian terhadapnya, yaitu konsumen memiliki hak mendapatkan ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kerugian yang didapatkan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh Anteraja sebagai pelaku usaha. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang menerangkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, sedangkan Anteraja sebagai pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan

tidak sesuai dengan perjanjian. Seharusnya hak dan kewajiban tersebut harus dilaksanakan secara seimbang. Namun pada pelaksanaannya hak dan kewajiban sebagaimana yang disebutkan diatas belum diterapkan, konsumen belum mendapatkan kompensasi atau ganti kerugian yang sesuai dengan jumlah kerugiannya, bahkan konsumen tersebut tidak mendapatkan ganti kerugian sama sekali oleh pihak Anteraja. Selain itu, Anteraja juga tidak menanggapi keluhan terkait dengan klaim kerugian yang diajukan oleh konsumen dengan baik dan cenderung lepas tanggung jawab.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal ini diperlukan guna memberikan kepastian hukum dalam permasalahan konsumen atas kerusakan dan kehilangan paket *merchandise* K-Pop atas kelalaian dan kesalahan pihak Anteraja. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada sebagai pihak yang dirugikan, karena tidak sedikit perbuatan curang yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.¹⁰⁸ Sebagaimana disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 UUPK.

Perlindungan hukum tersebut diwujudkan dalam UUPK dengan cakupan yang dapat dibedakan ke dalam 2 (dua) aspek), yaitu:

¹⁰⁸ Irma Garwan dkk, *Op.Cit*, hlm.47

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Selanjutnya ketentuan Pasal 2 UUPK berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.¹⁰⁹ Asas-asas yang tercantum dalam UUPK pada dasarnya untuk melindungi dan memberikan kepastian kepada konsumen bahwa konsumen benar-benar menerima hak-haknya sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan. Adapun tujuan perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 3 UUPK yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa; dan
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut.

Berdasarkan asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen apabila terjadi pelanggaran hukum yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka hak-hak konsumen harus terlindungi. Uraian diatas menunjukkan bahwa hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh Anteraja dalam kasus kehilangan

¹⁰⁹ Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 34.

dan kerusakan barang *merchandise* K-POP belum mendapatkan perlindungan hukum secara maksimal. Rangkaian kasus tersebut juga menunjukkan pelanggaran yang dilakukan oleh Anteraja tentunya tidak sesuai dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 UUPK. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai perlindungan hukum bagi konsumen mengenai hak-haknya sebagai konsumen, membuat pelaku usaha bertindak sewenang-wenangnya memanfaatkan kondisi tersebut. Adanya UUPK sejatinya telah mencakup seluruh aspek perlindungan terhadap hak-hak konsumen, sehingga konsumen dapat lebih diuntungkan. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih kurang maksimal.

Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf e UUPK dan harus diberikan kepada konsumen menurut Pasal 45 ayat 2 UUPK apabila terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara. Pertama penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang menghendaki agar penyelesaian ini dilakukan secara damai untuk diusahakan terlebih dahulu oleh para pihak. Apabila upaya perdamaian tersebut tidak tercapai maka dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedua yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dalam Pasal 48 UUPK dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen

melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK.¹¹⁰

C. Analisis Sistem Pertanggungjawaban Ganti Rugi yang Diberikan Oleh Ekspedisi Anteraja Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang yang Telah Dikirimkan

Kasus yang dialami oleh beberapa konsumen sebagai pengguna ekspedisi Anteraja sebagai penggemar Korean Pop (K-POP) mengungkapkan bahwa dugaan pencurian paket barang yang dikirim oleh kurir Anteraja. Barang-barang tersebut berkaitan dengan *merchandise* K-POP yang dibeli secara online melalui *ecomerce* seperti photo card (PC), album, photo book, dan barang-barang lainnya dikirim dalam bentuk paket, diterima oleh konsumen dengan tidak lengkap atau rusak dan hilang. Hal tersebut disampaikan melalui media sosial Twitter. Berdasarkan wawancara dengan konsumen bernama Rara pemilik akun twitter @crysantae mengungkapkan awal mula mengikuti *event* Tokopedia dengan membeli beberapa produk pakai sehari-hari dan membeli *photo card* K-POP edisi terbatas yang dikirimkan melalui Anteraja pada tanggal 8 Juli 2021 dengan harga Rp300.000 (tiga ratus ribu rupiah). Setelah paket tersebut dikirimkan dan sampai diterima dengan keadaan paket yang rusak dimana kardus paket tersebut robek, sehingga isi didalamnya juga rusak. Konsumen tersebut juga mengungkapkan bahwa paket yang diterimanya seperti paket yang sudah pernah dibongkar lalu disusun lagi dengan kondisi tidak berantakan. Setelah

¹¹⁰Chikie Nangin, *Op.Cit*, hlm 67-68.

mengetahui hal tersebut selanjutnya konsumen melakukan komplain atau aduan kepada Anteraja melalui pesan di twitter. Konsumen tersebut menceritakan kronologi kejadian dengan bukti atas paket yang diterimanya, konsumen juga berusaha mengajukan klaim atas paket tersebut. Namun tanggapan dari pihak Anteraja kurang responsif dalam menanggapi permasalahan konsumen dan tidak ada kejelasan lagi perihal tanggung jawab Anteraja, setelah menunggu respon yang tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak Anteraja, konsumen akhirnya tidak melanjutkan terkait permasalahan yang dialaminya. Konsumen merasa dirugikan karena tidak mendapatkan paketnya dengan kondisi baik dan tidak rusak.¹¹¹

Selanjutnya wawancara dengan Shafa selaku konsumen pengguna ekspedisi Anteraja pada 18 Maret 2022 membeli *merchandise* K-Pop berupa dua (2) album K-Pop melalui *seller* dengan membayarkan uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) kepada seller. Selanjutnya pelunasan barang tersebut dibayarkan dan dikirimkan dengan cara *checkout* barang melalui Shopee sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) dan mengasuransikan paket tersebut dengan menambah biaya asuransi sebesar Rp500 (lima ratus rupiah). selanjutnya seller tersebut mengirimkan paket barang menggunakan layanan Anteraja regular. Setelah konsumen menantikan barang tersebut namun status barang tersebut masih berada di gudang transit Jakarta utara selama seminggu, mengetahui hal tersebut

¹¹¹ Wawancara dengan Rara melalui twitter, Konsumen pengguna Anteraja, pada 4 Mei 2023, Pukul 10.32 WIB.

konsumen melakukan aduan kepada *customer service* Anteraja melalui pesan twitter. Pihak Anteraja menanggapi aduan konsumen dengan menelpon konsumen dan mengatakan bahwa paket konsumen tersebut dalam keadaan kosong tidak ada barangnya. Pihak Anteraja melihat keadaan paket tersebut melalui cctv atas permintaan konsumen dimana paket tersebut dalam keadaan terbuka dan sudah tidak ada barangnya. Setelah kejadian tersebut konsumen menuntut ganti rugi kepada pihak Anteraja seharga barang yang dibelinya namun tanggapan Anteraja tidak memuaskan dan kurang responsif. Mengetahui hal tersebut konsumen melakukan aduan secara terus menerus, dan pihak Anteraja menanggapi konsumen untuk mengirimkan bukti pembayaran. Konsumen memberikan bukti pembayaran uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) yang dibayarkan kepada seller dan bukti pembayaran atas *checkout* barang di Shopee sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah), namun pihak Anteraja hanya mengganti rugi sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah) saja, dalam hal ini berdasarkan keterangan konsumen bahwa Anteraja akan mengganti sisa kerugian yang lainnya di keesokan harinya, namun saat konsumen mengajukan ganti kerugian kepada Anteraja terhadap barang yang dikirimkannya Anteraja cenderung lepas tanggung jawab dan tidak menanggapi lagi, sehingga ganti rugi tersebut hanya sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah). *Seller* sebagai pengirim juga sudah mengajukan aduan dan meminta ganti kerugian kepada Anteraja terhadap barang yang dikirimkannya untuk konsumen Shafa, namun Anteraja cenderung lepas

tanggung jawab dan tidak menanggapi aduan *seller*. Konsumen merasa dirugikan karena ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan kerugian atas barang yang diasuransikan dan pihak Anteraja cenderung kurang responsif dalam menanggapi keluhan konsumen.¹¹²

Dari kasus tersebut, beberapa konsumen tidak menuntut hak-haknya sebagai konsumen, ketika mengalami kerugian pada saat proses pengiriman yang tidak sesuai dalam menggunakan Anteraja, dan lebih memilih tidak melanjutkan terkait permasalahan yang dialaminya. Alasan konsumen tidak meminta ganti kerugian lebih lanjut karena pihak Anteraja cenderung kurang responsif dalam menanggapi keluhan konsumen, sehingga memakan banyak waktu dan ganti rugi yang diberikan tidak sepadan dengan harga barang yang hilang atau rusak. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi, karena dengan adanya penanganan yang cepat dan responsif terhadap permasalahan yang di keluhkan, sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di atas konsumen Anteraja dirugikan secara materil maupun immateril atas kerusakan dan kehilangan barang *merchandise* K-Pop dalam proses pengiriman dalam menggunakan Anteraja. Kerugian materil konsumen berupa kerugian biaya atas harga barang *merchandise* K-Pop yang dibelinya, biaya ongkos pengiriman barang, dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk mendapatkan *merchandise* K-POP tersebut. Kerugian immateril berupa rasa kecewa konsumen yang tidak

¹¹² Wawancara dengan Shafa melalui Voice Note Whatsapp, Konsumen pengguna Anteraja, pada 3 Mei 2023, pukul 19.46 WIB.

dapat menikmati barang yang telah dibeli serta akibat pelayanan yang kurang responsif dari pihak Anteraja yang merugikan konsumen dalam segi waktu.

Menurut kamus hukum tanggung jawab ialah suatu keharusan untuk seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹¹³ Membahas tentang pertanggungjawaban dalam hukum maka harus diketahui mengenai persoalan ada tidaknya kerugian yang diderita oleh suatu pihak sebagai suatu akibat, dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha tertentu.¹¹⁴ Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 18 sampai dengan Pasal 22 UUPK.

Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha apabila mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan yang disepakati sehingga menyebabkan kerugian baginya.¹¹⁵ Akibat atas kehilangan dan kerusakan barang yang diterima oleh konsumen disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan karyawan baik yang dilakukan secara sengaja maupun karena keadaan memaksa dari pihak Anteraja maka hal tersebut telah melanggar isi perjanjian pengiriman barang antara Anteraja dengan konsumen yang disebut sebagai wanprestasi. Dapat dikatakan wanprestasi karena sudah melanggar perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah

¹¹³ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 26.

¹¹⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm. 75.

¹¹⁵ Larasati, A. A. A. K, Made Maharta Yasa. "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Edisi No. 7 Vol. 3, Tahun 2019, hlm. 8.

pihak. Akibat atas wanprestasi yang dilakukan, Anteraja harus bertanggung jawab atas keselamatan barang yang diangkutnya, terutama dalam hal kerusakan atau kehilangan barang yang diangkutnya sebagai upaya perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan. Namun, Anteraja dapat menghindari atas ganti kerugian tersebut apabila Anteraja dapat membuktikan bahwa barang yang dikirimkan rusak atau hilang akibat suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindari (*overmatch atau force majeure*) atau kesalahan dari pengirim itu sendiri.

Tanggung jawab ganti kerugian Anteraja terhadap konsumen tersebut diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun kurang hati-hatinya. Tanggung jawab ganti kerugian tersebut diperjelas kembali dalam Pasal 188 UULAJ yang menjelaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti tiap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun pengirim barang akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Perumusan tanggung jawab pelaku usaha dimaksudkan untuk menegaskan bahwa pelaku usaha sudah sewajarnya mempunyai itikad baik dalam menjalankan usahanya. Perwujudan adanya itikad baik tersebut tercermin pada kesediaan pelaku

usaha untuk memberikan ganti rugi atas kesalahan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan usaha.¹¹⁶

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

¹¹⁶ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011, hlm. 25.

Ketentuan Pasal 19 UUPK tersebut jelas sekali menegaskan bahwa apa saja yang terjadi yang menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi.¹¹⁷ Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) UUPK terdiri atas tiga tanggung jawab yaitu, tanggung jawab atas ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen. Pelaku usaha wajib melaksanakan ganti kerugian, meliputi semua kerugian yang dialami oleh konsumen.

Anteraja sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab akibat kerugian yang diderita oleh konsumen. Ganti kerugian yang diberikan oleh Anteraja harus senilai dengan barang yang rusak atau hilang sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK yakni, ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya dalam Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

¹¹⁷ Chikie Nangin, *Op.Cit*, hlm.65.

2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Pada pengangkutan barang, pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat adanya peristiwa yang terjadi selama proses pengangkutan sejak pemuatan sampai pembongkaran ditempat tujuan, kecuali diperjanjikan lain. Pada suatu perjanjian terutama di dalam perjanjian standar ada kalanya terdapat klausula perjanjian yang ditentukan secara sepihak dimana pihak yang memperjanjikan klausula tersebut membebaskan diri atau membatasi diri dari tanggung jawab yang timbul sebagai akibat dari peristiwa yang sebenarnya menurut hukum menjadi tanggungannya yang disebut eksonerasi. Klausula eksonerasi pada prinsipnya bertujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas resiko tertentu yang timbul di kemudian hari. Klausula eksonerasi tersebut juga berupa pembatasan atas tanggung jawab memikul resiko.¹¹⁸

Berdasarkan wawancara yang bersumber dari Sales Supervisor Anteraja cabang Depok Sleman menjelaskan bahwa Anteraja memiliki kebijakan yang tertuang dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang, dalam hal ini pada saat pengirim menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, maka

¹¹⁸ Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Ctk. Pertama, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 152.

pengirim tersebut dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat layanan Anteraja dengan tanda bukti berupa resi. Anteraja hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman barang berlangsung sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang yang dikirim masih dalam pengawasan pihak Anteraja, dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi disebabkan oleh kelalaian dari pihak Anteraja maupun karyawan.¹¹⁹

Berdasarkan syarat dan ketentuan pengiriman barang, Anteraja tidak bertanggung jawab serta tidak memberikan ganti kerugian atas hal-hal sebagai berikut:¹²⁰

1. Kehilangan kegunaan pada paket yang rusak secara fisik;
2. Keterlambatan, kerusakan atau kehilangan paket karena keadaan memaksa (*overmacht & force majeure*) dan keadaan-keadaan diluar kemampuan Anteraja;
3. Kehilangan kesempatan dalam memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan dan keterlambatan pengiriman paket;
4. Penahanan, penyitaan atau pemusnahan paket oleh pihak berwenang yang termasuk namun tidak terbatas pada Bea Cukai, Polisi, Kejaksaan dan instansi-instansi berwenang lainnya; dan

¹¹⁹ Wawancara dengan Tanziluddin, Area Sales Supervisor Anteraja cabang Depok, Sleman, pada 27 April 2023, Pukul 13.00 WIB.

¹²⁰ Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang Anteraja, terdapat dalam <https://anteraja.id/id/tnc-details/shipment>, Diakses terakhir pada tanggal 17 Mei 2023, Pukul 11.36 WIB.

5. Paket dikategorikan dalam paket yang dilarang dan paket bernilai tinggi.

Tanggung jawab Anteraja atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang dalam proses pengiriman termasuk kedalam *Contractual liability* dan *Professional Liability*. Berdasarkan *Contractual Liability* Anteraja harus bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian pengiriman yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yakni Anteraja dan konsumen. Berdasarkan *Professional Liability* Anteraja bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas kelalaian pihak Anteraja sehingga mengakibatkan kerusakan dan kehilangan paket barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Demikian apabila terdapat hubungan perjanjian dan prestasi yang diberikan oleh penyedia jasa, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Profesional Liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (*Contractual Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Apabila dilihat dari prinsip-prinsip tanggung jawab dapat digunakan dalam tanggung jawab pihak Anteraja terhadap konsumen yang dirugikan yaitu:¹²¹

¹²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 92.

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Pada prinsip ini seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukan, dalam hal ini apabila Anteraja dalam menyelenggarakan pengiriman barang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga mengakibatkan kerusakan atau kehilangan, maka pihak Anteraja harus bertanggung jawab, meskipun hal tersebut dilakukan tanpa sengaja namun karena kelalaian yang dilakukan karena kurangnya kehati-hatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan barang.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Pada prinsip ini menyatakan bahwa seseorang selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, hal ini didasarkan pada beban pembuktian terbalik. Apabila konsumen Anteraja mengalami kerugian akibat dari kerusakan dan kehilangan barang dikarenakan atas kesalahan dan kelalaian Anteraja, maka pihak Anteraja harus membuktikan bahwa kerugian dan kesalahan tersebut, disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya. Prinsip tersebut relevan karena yang memiliki kewajiban untuk membuktikan kesalahan tersebut adalah pihak pelaku usaha.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Pada prinsip ini merupakan hubungan kausalitas antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen yang diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Apabila konsumen Anteraja merasa dirugikan atas kerusakan dan kehilangan pada proses pengiriman barang maka pihak Anteraja harus memberikan tanggung jawab kepada konsumen terhadap kerugian yang dialaminya.

4. Prinsip Tanggung dengan Pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini digunakan Anteraja terkait dengan pembatasan tanggung jawab terhadap ganti kerugian kepada konsumen yang tertuang dalam perjanjian dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang Anteraja, dimana pada saat pengirim menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, maka pengirim tersebut dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat layanan Anteraja dengan tanda bukti berupa resi.

Berdasarkan wawancara yang bersumber dari Sales Supervisor Anteraja cabang Depok Sleman bahwa dalam permasalahan konsumen atas kerusakan atau kehilangan paket *merchandise* K-Pop penanganannya sama dengan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya yang telah diserahkan kepada Anteraja untuk dikirimkan. Pihak Anteraja akan mengecek terlebih dahulu apabila kerusakan atau kehilangan tersebut

diakibatkan oleh ketidaksempurnaan dalam pembungkusan atau penempatan posisi paket oleh pengirim maka, merupakan tanggung jawab pengirim, dalam hal ini Anteraja telah menyediakan layanan pengemasan paket sesuai dengan standar pengirim dengan biaya tambahan. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan paket atas kelalaian dari pihak Anteraja maka berdasarkan syarat dan ketentuan pengiriman barang, batasan tanggung jawab Anteraja serta syarat dan ketentuan klaim akan mengikuti ketentuan di masing-masing *platform marketplace* yang digunakan. Apabila konsumen menggunakan *marketplace* shopee dalam berbelanja barang maka Anteraja bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kiriman, mana yang lebih rendah, dengan maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) per resi.¹²²

Apabila konsumen dalam pengiriman barang menggunakan *marketplace* selain Shopee seperti Tokopedia, Bukalapak dan Blibli maupun pada aplikasi Anteraja maka bentuk ganti rugi atas paket rusak atau hilang terdapat dua bentuk, yakni paket dengan menggunakan asuransi dan paket yang tidak menggunakan asuransi. Konsumen dapat memilih menggunakan asuransi atas paket dengan dikenakan biaya pertanggungan asuransi sebesar Rp700 (tujuh ratus rupiah) per resi, untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per resi. Apabila

¹²² Wawancara dengan Tanziluddin, Area Sales Supervisor Anteraja cabang Depok, Sleman, pada 27 April 2023, Pukul 13.00 WIB.

konsumen memilih tidak menggunakan asuransi pengiriman paket maka secara otomatis akan menggunakan perlindungan standar atas paket tanpa dikenakan biaya pertanggungan asuransi, untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai maksimum pertanggungan sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) per resi. Pergantian rugi tersebut hanya berlaku untuk pengiriman yang tercatat di sistem Anteraja. Perlindungan atas paket milik pengguna berlaku selama pelayanan pengiriman terhitung sejak barang diserahkan kepada Anteraja hingga diterima oleh penerima.¹²³ Tata cara pengajuan klaim, sebagai berikut:¹²⁴

1. Klaim dapat diajukan pengguna melalui fitur Aplikasi Anteraja atau melalui customer service (CS) Anteraja melalui whatsapp, telepon, dan media sosial lainnya);
2. Melengkapi dokumen pengajuan klaim dengan memberikan informasi secara detail, terkait dengan:
 - a. Nomor resi (*Airway bill*);
 - b. Alasan pengajuan klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan;
 - c. Foto bukti kepemilikan kepemilikan/ *invoice*/ bukti pembayaran
 - d. Foto paket secara keseluruhan dengan jelas;
 - e. Informasi rekening penerima klaim sesuai dengan identitas pengaju klaim.

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ Syarat dan Ketentuan Asuransi Pengiriman Anteraja, terdapat dalam <https://anteraja.id/id/tnc-details/insurance>, Diakses pada 16 Mei 2023 Pukul 18.19. WIB

3. Batas waktu pengajuan klaim apabila paket barang rusak dapat mengajukan klaim terhitung sejak diterima oleh penerima maksimum 1x24 jam. Apabila paket barang hilang dapat mengajukan klaim terhitung sejak perkiraan waktu pengiriman. Pengajuan kehilangan hingga 7x24 jam sejak perkiraan waktu penerimaan;
4. Anteraja memproses pengajuan klaim dengan estimasi 6 (enam) sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap oleh pihak Anteraja.

Selama proses transaksi pengiriman barang tidak semua konsumen mengetahui klausul perjanjian yang tertuang dalam syarat dan ketentuan pengiriman yang diatur oleh Anteraja. Berdasarkan klausul ganti kerugian yang diberikan oleh Anteraja terhadap konsumen maka Anteraja menerapkan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*) yang menyatakan bahwa terdapat batasan tanggung jawab Anteraja ditentukan pada setiap masing-masing *marketplace*, khususnya pada *marketplace* Shopee maka ganti kerugian sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kiriman, mana yang lebih rendah, dengan maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) per resi. Selanjutnya apabila konsumen memilih tidak menggunakan asuransi maka ganti kerugian Anteraja dengan nilai maksimum pertanggungan sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) per resinya. Klausula dalam perjanjian tersebut seharusnya tidak untuk diberlakukan kepada konsumen yang mengalami kerugian selama proses pengiriman barang dalam menggunakan Anteraja.

Apabila barang yang dikirim oleh pengirim memiliki nilai atau harga yang tinggi atau barang tersebut tergolong barang yang mahal harganya, maka klausula tersebut dapat berpotensi sebagai klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK yang mengatur bahwa setiap klausul baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian melanggar ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) UUPK dapat dinyatakan batal demi hukum.

Terhadap kasus yang dilansir dari media sosial twitter dimana beberapa penggemar K-Pop yang menduga bahwa barang-barang yang berkaitan dengan merchandise K-Pop yang dibeli secara online, seperti photo card (PC), album foto, dan barang-barang lainnya, yang kirim dalam bentuk paket diterima oleh konsumen dengan tidak lengkap atau bahkan hilang. Berdasarkan wawancara dengan konsumen yakni Rara dan Shafa karena maraknya jual beli paket merchandise K-Pop yang dijual dengan harga mahal hingga mencapai jutaan rupiah. Situasi tersebut memunculkan oknum-oknum kurir melancarkan aksinya dengan melakukan pembobolan paket yang diantar untuk dijual kembali. Berdasarkan hal tersebut maka kerusakan dan kehilangan paket yang diterima oleh konsumen itu dapat dibuktikan terlebih dahulu apakah kerusakan dan kehilangan paket tersebut

memang akibat kelalaian dari kurir Anteraja atau memang kesengajaan dari kurir Anteraja untuk mendapatkan keuntungan. Apabila terbukti bahwa kurir tersebut melakukan pembobolan paket *merchandise* K-Pop yang diantar untuk dijual kembali demi mendapatkan keuntungan pribadi, maka atas perbuatan kurir tersebut dapat dijerat tindak pidana pencurian Pasal 362 KUHP “Barang siapa mengambil sesuatu barang yang sama sekali atau Sebagian termasuk kepunyaan orang lain, dengan maksud akan memiliki barang itu dengan melawan hak, dihukum karena pencurian dengan hukuman penjara selama-lamanya nya lima tahun atau denda sebanyak-banyaknya Rp.900” atau penggelapan pasal 372 KUHP “ Barangsiapa dengan sengaja memiliki dengan melawan hak sesuatu barang yang sama sekali atau Sebagian termasuk kepunyaan orang lain dan barang itu ada dalam tangannya bukan karena kejahatan, dihukum karena penggelapan, dengan hukuman penjara selama-lamanya empat tahun atau denda sebanyak-banyaknya Rp.900.”

Berdasarkan kasus tersebut konsumen atas nama Rara telah mengupayakan meminta ganti kerugian atas kerusakan paket merchandise K-Pop yang diterimanya kepada Anteraja namun sampai sekarang belum mendapatkan ganti kerugian atas paket barang tersebut. Tidak adanya pertanggungjawaban tersebut juga bertentangan dengan Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa pengangkut wajib mengganti kerugian yang disebabkan karena tidak menyerahkan barangnya atau karena adanya kerusakan pada barang kiriman tersebut. Terhadap konsumen Shafa atas

kehilangan paket merchandise K-Pop dengan menggunakan asuransi, dan telah mengupayakan meminta ganti kerugian namun Anteraja hanya memberikan ganti kerugian sebesar Rp200.000 (dua ratus ribu rupiah) saja, maka dengan demikian hal tersebut tidak sesuai dengan syarat ketentuan standar pengiriman Anteraja, apabila konsumen memilih untuk mengasuransikan paketnya maka nilai pertanggungan atas paket tersebut maksimum sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per resi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen atas hak-hak konsumen yang telah dilanggar oleh Anteraja dalam kasus kehilangan dan kerusakan barang *merchandise* K-Pop belum mendapatkan perlindungan hukum secara maksimal. Khususnya hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa sebagaimana Pasal 4 huruf a UUPK. Rangkaian kasus tersebut juga menunjukkan pelanggaran yang dilakukan oleh Anteraja tentunya tidak sesuai dengan tujuan dari perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK. Kurangnya pengetahuan konsumen mengenai perlindungan hukum atas hak-haknya sebagai konsumen, membuat pelaku usaha bertindak sewenang-wenangnya memanfaatkan kondisi tersebut. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian tersebut dapat dilakukan diluar pengadilan melalui pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK.
2. Tanggung jawab pemberian ganti rugi Anteraja terhadap konsumen tertuang dalam syarat dan ketentuan pengiriman Anteraja. Batasan

tanggung jawab Anteraja serta syarat dan ketentuan klaim akan mengikuti ketentuan di masing-masing *platform marketplace*. Apabila konsumen menggunakan asuransi dengan menambah biaya Rp700 (tujuh ratus rupiah) dengan pertanggungan maksimum sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah). Apabila konsumen tidak menggunakan asuransi maka maksimum pertanggungan sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah). Berdasarkan klausula perjanjian yang tertuang dalam syarat dan ketentuan pengiriman Anteraja terhadap konsumen tersebut dapat berpotensi sebagai klausula eksonerasi yang tidak sesuai ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Berdasarkan wawancara konsumen dimana kurir tersebut melakukan pembobolan paket *merchandise* K-Pop yang diantaranya untuk dijual kembali, maka kesengajaan perbuatan kurir tersebut dapat dijerat dengan tindak pidana pencurian atau penggelapan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka Penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya penting bagi konsumen untuk memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Terhadap ekspedisi Anteraja harus memperbaiki sistem pengiriman barang agar tidak terjadi pelanggaran hak konsumen di masa depan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan pengiriman, memperbaiki proses pengiriman barang dan memastikan keamanan barang selama

perjalanan serta meningkatkan komunikasi terkait informasi pada proses pengiriman barang maupun aduan atas permasalahan konsumen.

2. Sebaiknya bagi konsumen lebih teliti dengan perjanjian yang diberikan oleh pelaku usaha dengan mewaspadaikan resiko-resiko yang dapat terjadi. Kepada pemerintah sebaiknya menetapkan regulasi yang lebih jelas mengenai klausula eksonerasi karena dalam UUPK tidak diatur secara jelas. Pemerintah juga harus lebih ketat mengawasi praktek usaha jasa pengiriman khususnya pada pembuatan klausula baku yang dibuat oleh jasa pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Gunung Agung, Jakarta. 2000.
- Adrian Sutedi *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*,
Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan
Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008.
- AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Ctk. Kedua, PT.
Grasindo, Jakarta, 2006.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005
- Andi Sri Rezky Wulandari, *Buku Ajar Hukum Dagang*, Mitra Wacana Media,
Jakarta, 2014.
- Agus Pandoman, *Sistem Hukum Perikatan BW Dan Islam*, Ctk.Pertama, Raga
Utama Kreasi, Yogyakarta, 2017.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti,
Bandung, 2008.
- Abdul Rahman Ghazaly, dkk., *Fiqih Muamalat*, Ctk. Ketiga, Prenada Media Group,
Jakarta, 2015.
- Ahmad Azar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Ctk.
Pertama, UII Press, Yogyakarta, 2000.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua PT
Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2008.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Ctk. Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2105.

Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikat & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003.

E. Suherman, *Aspek Masalah Hukum Kedirgantaraan*, CV. Mandar Maju, Jakarta, 2000.

Husni Syawali dan Neni Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

H.R Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, PT. Cipta Aditya Bakti, Bandung, 2009.

I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2016

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

- Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)*, Ctk. Pertama, UB Press, Malang, 2011.
- M. Syamsudin. *Mahir Meneliti Permasalahan Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta. 2021.
- NHT. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sution Usman Adji, Djoko Prakoso, Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Ctk. Kedua, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1991.
- Sidharta, *Revisi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi 2006*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (suatu Tujuan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001.
- Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Ctk. Pertama, Pt. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2008.
- _____, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Jakarta, Kencana, 2014.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2013.

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Prenada Media Group, Jakarta, 2018.

Wahyuni, Endang *Aspek Sertifikat & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Zaeni Asyhadie, Budi Sutrisno, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Ctk. Pertama, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2018.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

Jurnal :

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, Bambang Eko Turisno, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2, Tahun 2018.

A.A.A Nadia Andina Putri, Nyoman Mas Ariyani, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2017.

Anisa Putri Agustin dan Arikha Saputra, “Perlindungan Hukum, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pos Indonesia di Wilayah Kota Semarang Ditinjau Berdasarkan Kitab Hukum Perdata Dan Kitab Hukum Dagang (Studi Kasus di Kantor Regional IV Semarang PT. Pos Indonesia (Persero))”, *Jurnal Komunikasi Hukum*, Edisi No. 1 Vol. 9, Tahun 2023.

Chikie Nangin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Crimen* Vol. VI, No.4, 2017.

Hosea Irlano Mamuaya, Aminah Suradi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekpedisi Pengiriman Barang PT JNE Di Semarang” *Diponegoro Law Review*, Vol. 4, No. 4, Tahun 2015.

Irma Garwan dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang Yang Dikirimkan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.6, No. 1, Tahun 2021.

Larasati, A. A. A. K, Made Maharta Yasa. "Pertanggungjawaban Gojek Akibat Kehilangan Barang Pada Fitur Go-Send Sebagai Layanan yang Ditawarkan Dalam Gojek Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Edisi No. 7 Vol. 3, Tahun 2019.

Moh Anwar, Perjanjian Pengangkutan Barang Pada PT. Kerta gaya Pusaka (KGP) Dan Akibat Hkumnya Jika Terjadi Wanprestasi, *Jurnal Jendela Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 1, Tahun 2014.

Nur Handayati, dkk. Pengangkutan Online Ditinjau Dari Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009, *Lex Journal: Kajian Hukum dan Keadilan*, Edisi No. 2 Vol. 3, Tahun 2019, terdapat dalam <http://repository.unitomo.ac.id/1741/1/PENELITIAN.pdf>, Diakses pada 31 Maret 2023 Pukul 11 17 WIB.

Ni Ketut Pitri Adi Gunarti, dkk, "Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Angkutan Barang Karena Kelalaian Pkerjanya Dalam Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus CV. Duta Dewata Transportindo)", *Jurnal Ilmu Hukum*, Edisi No. 2 Vol. 4, Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016, hlm. 9.

Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Edisi No. 9 Vol. 3, Tahun 2015.

Putra Hlmomoan HSB, Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian, *Al-IHKAM: Jurnal Hukum Keluarga Jurusan Ahwal al-Syakhshiyah Fakultas Syariah IAIN Mataram*, Edisi No. 1 Vol. IX, Tahun 2017.

Patria Dkk, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)." *Journal Ilmu Hukum* Edisi No. 9 Vol. 8, Tahun 2020.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Sinar Garfika Offset, Jakarta, 2019.

Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), PT. Balai Pustaka (Persero), Jakarta, 2014.

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052)

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terdapat dalam
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, Diakses terakhir
tanggal 20 Maret 2023, pukul 12.52 WIB.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terdapat dalam
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ekspedisi>, Diakses pada 03 Maret 2023,
Pukul 12.16 WIB

Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang Anteraja, terdapat dalam
<https://anteraja.id/id/tnc-details/shipment>, Diakses terakhir pada tanggal 17
Mei 2023, Pukul 11.36 WIB.

Syarat dan Ketentuan Asuransi Pengiriman Anteraja, terdapat dalam
<https://anteraja.id/id/tnc-details/insurance>, Diakses pada 16 Mei 2023 Pukul
18.19. WIB

[https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-
melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/](https://www.hukumonline.com/klinik/a/memahami-perjanjian-pengangkutan-melalui-darat--laut--dan-udara-cl4856/), Diakses terakhir tanggal 19 Maret
2023, Pukul 23.43 WIB.

[https://www.hukumonline.com/klinik/a/bedanya-jasa-ekspedisi--angkutan-umum-
-dan-ifreight-forwarding-i-lt6194d3437e3de](https://www.hukumonline.com/klinik/a/bedanya-jasa-ekspedisi--angkutan-umum--dan-ifreight-forwarding-i-lt6194d3437e3de), Diakses pada 31 Maret 2023,
Pukul 23.13 WIB.

<https://mgt-logistik.com/kirim-paket-pakai-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 13.28 WIB.

<https://anteraja.id/id/services> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 15.03 WIB

<https://mgt-logistik.com/kirim-paket-pakai-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 19.24 WIB.

<https://www.kuriran.id/apa-itu-staging-anteraja/> Diakses terakhir tanggal 14 April 2023, Pukul 20.46 WIB

Pustaka Lainnya

Muhammad Harry Rezki, “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru”. Skripsi. Fakultas Hukum UIR Pekanbaru, 2021.

Sari Anjelita, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penerimaan Paket Dari Kurir Ekspedisi Menurut Hukum Positif Dan Hukum Islam”. *Skripsi*. Fakultas Syariah UNFAS Bengkulu, 2022.

Trio Tomy Arianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Kehilangan Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Skripsi*. Fakultas hukum UNEJ, 2020.

Wawancara

Wawancara dengan Tanziluddin, Area Sales Supervisor Anteraja cabang Depok, Sleman, pada 27 April 2023, Pukul 13.00 WIB.

Wawancara dengan Rara melalui twitter, Konsumen pengguna Anteraja, pada 4 Mei 2023, Pukul 10.32 WIB.

Wawancara dengan Shafa melalui Voice Note Whatsapp, Konsumen pengguna Anteraja, pada 3 Mei 2023, pukul 19.46 WIB

LAMPIRAN



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalirengkm 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 291/Perpus-S1/20/H/VII/2023

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Joko Santosa, A.Md.**
NIK : **961002136**
Jabatan : **Staf Perpustakaan Referensi Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Shinta Amalia Putri
No Mahasiswa : 19410423
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
EKSPEDISI ANTERAJA TERHADAP
KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET
MERCHANDISE K-POP YANG DILAKUKAN
OLEH KURIR.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil 20.%

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juli 2023 M
3 Muharram 1445 H

Perpustakaan Referensi FH UII



Joko Santosa, A.Md.

1. Wawancara Ekspedisi Anteraja dengan Bapak Tanziludin sebagai Sales Supervisor Anteraja

1. Pertanyaan : Bagaimana Gambaran umum ekspedisi anteraja dalam kegiatan pengiriman barang ?

Jawaban : Anteraja memiliki kebijakan yang tertuang dalam syarat dan ketentuan pengiriman barang, dalam hal ini pada saat pengirim menyerahkan paket dalam bentuk dokumen dan/atau barang lainnya kepada Anteraja untuk dikirimkan, maka pengirim tersebut dianggap telah menyetujui ketentuan dan syarat layanan Anteraja dengan tanda bukti berupa resi. Ketika konsumen akan mengirim barang memakai aplikasi Anteraja dan sudah input order nanti akan muncul resi pada aplikasi lalu request pickup dan memilih jam berapa dan layanan service apa saja yang terdapat pada web atau aplikasi Anteraja, setelah kurir pick up paket barang akan masuk kedalam Gudang kecil (staging store) lalu diproses sortir berdasarkan alamat tujuan pada wilayah kota lalu akan di proses lagi pada Gudang besar (yang dinamakan hub) proses hub menuju destinasi kota tujuan lalu sampai kota tujuan lalu masuk ke hub kota tujuan setelah itu masuk kedalam staging store kota tujuan kembali, lalu kurir kirim ke konsumen setelah paket sampai terdapat dokumentasi sebagai bukti bahwa paket telah sampai kepada penerima (dalam pengirimannya dari *marketplace* sama akan di pickup kurir)

2. Pertanyaan : Apakah di cabang anteraja ini, pihak cs pernah mengalami kasus mengenai kerusakan/kehilangan paket merchandise KPOP Dan bagaimana penanganannya dan tanggung jawab ekspedisi anteraja atas permasalahan tersebut?

Jawaban : Sebelumnya pihak customer service cabang Anteraja Depok Sleman belum pernah mengalami kasus yang berkaitan dengan paket merchandise K-Pop. Anteraja hanya

bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman barang berlangsung sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang yang dikirim masih dalam pengawasan pihak Anteraja, dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi disebabkan oleh kelalaian dari pihak Anteraja maupun karyawan. Apabila terdapat kasus kerusakan/kehilangan paket merchandise KPOP maka penanganannya sama dengan paket-paket yang lain, dari pihak Anteraja akan di cek terlebih dahulu paket tersebut rusak karena *packaging* paket yang kurang proper atau kelalaian dari pihak anteraja, apabila ternyata kerusakan *packaging* tersebut karena tidak proper artinya proses klaimnya itu dilihat dari nilai fungsi barangnya, alam hal ini Anteraja telah menyediakan layanan pengemasan paket sesuai dengan standar pengirim dengan biaya tambahan. Contoh jika barang tersebut masih berfungsi tidak sobek dalamnya masih bagus maka itu tidak bisa diproses, selama nilai barang tersebut masih berfungsi, (nilai produk masih bisa dipakai), Batasan ganti rugi tanggung jawab Anteraja serta syarat dan ketentuan klaim akan mengikuti ketentuan di masing-masing platform marketplace yang digunakan. Contoh Apabila konsumen menggunakan marketplace shopee dalam berbelanja barang maka Anteraja bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kiriman, mana yang lebih rendah, dengan maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah), apabila konsumen menggunakan aplikasi Anteraja atau marketplace yang lain seperti Tokopedia, Bukalapak, Blibli maka pada market place tersebut terdapat pilihan asuransi dan non asuransi dengan nilai pertanggungan yang berbeda.

Pergantian rugi tersebut hanya berlaku untuk pengiriman yang tercatat di sistem Anteraja.

3. Pertanyaan : Bagaimana bentuk pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan antara paket yang menggunakan asuransi dengan tidak menggunakan asuransi ?

Jawaban : Tanggung jawab ganti rugi ini dapat dilihat pada syarat ketentuan asuransi Anteraja di web atau aplikasi Anteraja, apabila konsumen dalam mengirimkan paket barangnya memilih menggunakan asuransi atas paket dengan dikenakan biaya pertanggungan asuransi sebesar Rp700 (tujuh ratus rupiah) per resi, untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai pertanggungan maksimum sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per resi. Apabila konsumen memilih tidak menggunakan asuransi pengiriman paket maka secara otomatis akan menggunakan perlindungan standar atas paket tanpa dikenakan biaya pertanggungan asuransi, untuk setiap pengiriman menggunakan layanan Anteraja, dengan nilai maksimum pertanggungan sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) per resi.

4. Pertanyaan : Jika barang tersebut diterima konsumen rusak / hilang yang disebabkan oleh kurir, apakah pertanggungjawaban ganti rugi atas barang tersebut tetap sama ?

Jawaban : Anteraja akan mengecek terlebih dahulu apakah kerusakan dan kehilangan paket tersebut memang akibat kelalaian dari kurir Anteraja atau memang kesengajaan dari kurir Anteraja untuk mendapatkan keuntungan apabila memang itu kesalahan dari pihak Anteraja yang tidak disengaja maka konsumen dapat mendapatkan ganti rugi, namun apabila itu memang kesengajaan kurir untuk mendapat keuntungan bagi dirinya sendiri dan dalam hal ini juga

merugikan pihak Anteraja maka kurir tersebut dapat ditindak pidana atas kelakuannya.

5. Pertanyaan : Bagaimana tata cara mengajukan klaim atas kehilangan dan kerusakan barang yang dialami oleh konsumen, ?

Jawaban : Tata cara pengajuan klaim atas kerugian konsumen itu bisa dilihat dan sudah terdapat dalam web/aplikasi Anteraja. Klaim tersebut bisa melalui fitur Aplikasi Anteraja atau melalui customer service (CS) Anteraja melalui whatsapp, telepon, dan media sosial lainnya). Konsumen dapat melengkapi dokumen melengkapi dokumen pengajuan klaim dengan memberikan informasi secara detail, terkait dengan nomor resi, alasan pengajuan klaim beserta kronologi kejadian ataupun detail tambahan, foto bukti kepemilikan kepemilikan/invoice/ bukti pembayaran, foto paket secara keseluruhan dengan jelas, dan Informasi rekening penerima klaim sesuai dengan identitas pengaju klaim. Batasan waktu pengajuan klaim apabila paket barang rusak dapat mengajukan klaim terhitung sejak diterima oleh penerima maksimum 1x24 jam. Apabila paket barang hilang dapat mengajukan klaim terhitung sejak perkiraan waktu pengiriman. Pengajuan kehilangan hingga 7x24 jam sejak perkiraan waktu penerimaan. Lalu Anteraja memproses pengajuan klaim dengan estimasi 6 (enam) sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap oleh pihak Anteraja.

2. Wawancara dengan Rara Konsumen Pengguna Ekspedisi Anteraja

1. Pertanyaan : Apakah saudara pernah mengalami permasalahan kehilangan/kerusakan paket barang merchandise K-Pop dalam menggunakan jasa pengiriman Anteraja ?

Jawaban : Ya pernah. Pada tanggal saya mengikuti event Tokopedia dengan membeli beberapa produk pakai sehari-hari dan membeli photo card K-Pop edisi terbatas yang dikirimkan melalui Anteraja pada tanggal 8 Juli 2021 dengan harga Rp300.000 (tiga ratus ribu rupiah). Namun setelah paket tersebut dikirimkan dan saya terima dengan keadaan paket yang rusak dimana kardus paket tersebut robek, sehingga isi didalamnya juga rusak, paket tersebut seperti sudah di bobol seseorang sebelumnya karena photocard K-Pop yang terdapat dalam paket tersebut sudah hilang.

2. Pertanyaan : Apakah saudara merasa dirugikan / mengalami kerugian ?

Jawaban : Ya saya disini merasa dirugikan sekali atas biaya atas harga barang merchandise K-Pop, lalu biaya ongkos pengiriman barang, dan biaya-biaya lainyang sudah saya keluarkan untuk mendapatkan barang tersebut, saya juga sedih tidak bisa mendapatkan merchandise K-Pop tersebut karena itu merupakan barang yang sudah saya tunggu-tunggu kedatangannya.

3. Pertanyaan : Apakah atas permasalahan tersebut saudara melakukan komplain atau pengaduan ?

Jawaban : Ya melakukan komplain atau aduan kepada Anteraja melalui pesan di twitter dengan menceritakan kronologi kejadian serta mengirim bukti resi dan video atas paket yang saya terima konsumen juga berusaha mengajukan klaim atas paket tersebut.

4. Pertanyaan : Apakah pihak Anteraja memberikan tanggapan atau membantu proses penanganan mengenai permasalahan tersebut ?

Jawaban : Tanggapan dari pihak Anteraja kurang responsif dalam menanggapi permasalahan saya dan tidak ada kejelasan lagi perihal tanggung jawab Anteraja, setelah saya menunggu respon yang tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak Anteraja, karena itu sudah berhari-hari, akhirnya saya tidak melanjutkan lagi aduan tersebut, kerugian yang saya alami pun berakhir sia-sia tidak ada pertanggungjawaban dari pihak Anteraja.

5. Pertanyaan : Menurut saudara apa yang melatarbelakangi terjadinya kasus tersebut ?

Jawaban : Menurut saya pada waktu itu memang sedang marak-maraknya pencurian atau pembobolan paket oleh kurir jasa pengiriman yang sedang ramai di twitter karena paket merchandise K-Pop itu bernilai tinggi dan diminati banyak orang dimana paket tersebut memang edisi terbatas, banyak juga bukti bahwa kurir itu menjual kembali paket tersebut dan sempat heboh di twitter, kami sesama Kpopers juga banyak mengeluhkan hal yang sama atas permasalahan ini.

3. Wawancara dengan Shafa Konsumen Pengguna Ekspedisi Anteraja

1. Pertanyaan : Apakah saudara pernah mengalami permasalahan kehilangan/kerusakan paket barang merchandise K-Pop dalam menggunakan jasa pengiriman Anteraja ?

Jawaban : Iya saya pernah mengalaminya pada waktu itu tanggal 18 Maret 2022 saya membeli merchandise K-Pop berupa dua (2) album K-Pop melalui seller dengan membayarkan uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) kepada seller tersebut, selanjutnya pelunasan barang tersebut dibayarkan dan dikirimkan dengan cara checkout barang melalui Shopee

sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) dalam hal ini saya telah mengasuransikan paketnya dengan menambah biaya asuransi sebesar Rp500 (lima ratus rupiah). Lalu seller tersebut mengirimkan paket barang menggunakan layanan Anteraja regular. Pada waktu itu seharusnya paket saya sudah sampai namun setelah cek status dari paket saya masih berada di gudang transit Jakarta utara selama seminggu, Lalu saya melakukan aduan kepada customer service Anteraja melalui pesan di twitter.

- 2. Pertanyaan :** Apakah saudara merasa dirugikan / mengalami kerugian ?
- Jawaban :** Ya saya merasa dirugikan karena saya telah mengeluarkan uang untuk membeli merchandise K-Pop dengan uang yang saya tabung selama ini, saya juga telah mengeluarkan biaya untuk ongkos kirim dan biaya-biaya lainnya demi mendapatkan album K-Pop tersebut namun justru saya tidak mendapatkan apa-apa saya kecewa sekali dengan layanan Anteraja.
- 3. Pertanyaan :** Apakah atas permasalahan tersebut saudara melakukan komplain atau pengaduan ?
- Jawaban :** Ya, saya melakukan aduan kepada customer service Anteraja melalui pesan twitter. Pada waktu itu Pihak Anteraja menanggapi aduan saya dengan menelpon lalu mengatakan bahwa paketnya sudah dalam keadaan kosong tidak ada barangnya. Lalu saya meminta Pihak Anteraja melihat keadaan paket tersebut melalui cctv namun paket tersebut dalam keadaan terbuka dan sudah tidak ada barangnya
- 4. Pertanyaan :** Apakah pihak Anteraja memberikan tanggapan atau membantu proses penanganan mengenai permasalahan tersebut ?
- Jawaban :** Setelah kejadian tersebut saya menuntut ganti rugi kepada pihak Anteraja seharga barang yang saya beli namun tanggapan Anteraja tidak memuaskan dan kurang responsif.

Lalu Anteraja menjelaskan Batasan tanggung jawabnya namun saya juga baru mengetahui hal tersebut. Saya tetap melakukan aduan secara terus menerus, dan pihak Anteraja menanggapi untuk mengirimkan bukti pembayaran. Selanjutnya saya memberikan bukti pembayaran uang muka sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah) yang dibayarkan kepada seller dan bukti pembayaran atas checkout barang di Shopee sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah), namun pihak Anteraja hanya mengganti rugi sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah) saja, dalam hal ini berdasarkan Anteraja sebelumnya akan mengganti sisa kerugian yang lainnya di keesokan harinya, namun saat saya menanyakan ganti kerugian lebih lanjut Anteraja cenderung lepas tanggung jawab dan tidak menanggapinya lagi, sehingga ganti rugi tersebut hanya sebesar Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah). Seller sebagai pengirim juga sudah mengajukan aduan dan meminta ganti kerugian kepada Anteraja terhadap barang yang dikirimkannya untuk saya, namun Anteraja cenderung lepas tanggung jawab dan tidak menanggapi aduan seller. Saya merasa dirugikan karena ganti rugi tersebut tidak sesuai dengan kerugian atas barang yang diasuransikan dan pihak Anteraja cenderung kurang responsif dalam menanggapi keluhan konsumen. Saya tidak melanjutkan kembali karena saya sudah kecewa pada Anteraja dan tidak ada kejelasan sama sekali.

5. Pertanyaan : Menurut saudara apa yang melatarbelakangi terjadinya kasus tersebut ?

Jawaban : Pada waktu itu saya memang was-was karena ramai sekali teman-teman saya yang mengeluh di twitter adanya pencurian/pembobolan paket oleh kurir pada jasa pengiriman, yang dijual kembali di *marketplace* dengan harga tinggi,

banyak sekali yang mengeluhkan hal itu, terdapat juga bukti chat wa kurir yang beredar meraka sedang berjualan paket-paket merchandise K-Pop yang beredar di twitter, saya juga merasakan hal yang sama atas paket saya yang hilang.