

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS
KEHILANGAN BARANG KIRIMAN**

**(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa
Barat)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Dearatu Hafizha Yusuf

18410057

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS
KEHILANGAN BARANG KIRIMAN**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Dearatu Hafizha Yusuf

18410057

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS
KEHILANGAN BARANG KIRIMAN**

**(Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa
Barat)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi sebagai Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana (Strata-
1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



No. Mahasiswa: 18410057

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI
TRAWLBENS CABANG BEKASI JAWA BARAT)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran

pada tanggal 18 Desember 2023



Yogyakarta, ACC Pendaran: 21 Desember
2023

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Retno Wulansari, S.H., M.Hum.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA
EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI
TRAWLBENS CABANG BEKASI JAWA BARAT)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS
Yogyakarta, 18 Desember 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Riky Rustam, S.H., M.H., M.Kn.

Tanda Tangan

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia

Fakultas HukumDekan,



1

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

NIK. 014100109

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR

MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Dearatu Hafizha Yusuf**

No. Mahasiswa : 18410057

Adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan Penulisan Karya Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN (Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat).**

Karya 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 hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan.
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan karya ilmiah saya ini.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama penyertaan butir no. 1 dan no. 2), saya sanggup menerima sanksi, baik administratif akademik, bahkan 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 dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “TIM” Fakultas Hukum Universitas

Islam Indonesia yang ditunjuk oleh Pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun oleh siapapun.

Yogyakarta, 29 September 2023

Penulis



(DEARATU HAFIZHA YUSUF)

No. Mahasiswa 18410057

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Dearatu Hafizha Yusuf
2. Tempat Lahir : Wonogiri
3. Tanggal Lahir : 18 Juli 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Jaban RT 2 RW 4 Wuryantoro, Wonogiri
7. Identitas Orang Tua
 - a. Nama Ibu : Golis Wahyu Darwati
 - Pekerjaan Ibu : PNS Guru
8. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SDIT Al-Huda Wonogiri
 - b. SMP : SMPIT Al-Huda Wonogiri
 - c. SMA : SMA Negeri 2 Wonogiri
9. Organisasi : Takmir Masjid Al-Azhar FH UII
10. Hobi : Menulis dan membaca

Yogyakarta, 29 September 2023

Penulis

Dearatu Hafizha Yusuf

HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Jika kamu bersyukur, maka Aku akan menambah nikmat kepadamu. Namun, jika kamu mengingkari nikmat-Ku, maka azab-Ku sangat pedih”

(Q.S. Ibrahim: 7)

Jika kamu berhenti melangkah, maka ujung jalan hanya akan menjadi rahasia.
Melangkahlah meski hanya selangkah.

(Harum Ika)

Ketika segalanya menjadi sulit, berhentilah sejenak. Lihatlah ke belakang, dan lihat seberapa jauh kamu telah berjuang. Jangan lupa berharganya itu. Kamu adalah bunga yang paling indah, melebihi siapapun di dunia ini.

(Kim Taehyung)

Kehangatan, keramahan, dan persahabatan adalah sesuatu yang paling didambakan di dunia. Orang yang dapat menyediakan semua itu tidak akan pernah merasa kesepian.

(Ann Landers)

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini dibuat sebagai persembahan kepada
Allah SWT dan Rasulullah SAW,
Mama dan Adik-adik tersayang,
Keluarga besarku,
Lelaki yang kusayang,
Sahabat-sahabat karibku,
Almamater Universitas Islam Indonesia,
Seluruh pihak yang telah membantuku sampai saat ini,
Dan untuk diriku sendiri.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan rahmat-Nya. Shalawat serta salam selalu dilantunkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju pada kebaikan. Atas rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN (Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan studi Strata-1 pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Dalam pengerjaan skripsi ini, tentu penulis tidak dapat menyelesaikannya sendiri. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum;
2. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berbaik hati kepada penulis selama proses penyusunan skripsi dan juga telah membimbing dan mengarahkan yang terbaik bagi penulis;
3. Ibu tercinta, Ibu Golis Wahyu Darwati yang selalu memberikan kepercayaan dan semangat bahwa penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan yang tiada henti kepada penulis saat proses penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum UII;

5. Faqih Azzam, terimakasih untuk selalu menemani dan senantiasa memberikan dukungan.

6. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan, semangat dan pemikirannya, Ramadhani Anggit, Annisa Mustika, Yunika Nur Baiti, Atika Nur Yuniati, Aupal Marom, Galuh Febriana, Vivit Jesika, Harum Ika, dan Kartika Permadisiwi;

7. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan penelitian hukum ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sampai pada penghujung kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak yang perlu disempurnakan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 29 September 2023

Penulis,

Dearatu Hafizha Yusuf

No. Mahasiswa 18410057

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
CURRICULUM VITAE	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Orisinalitas Penelitian.....	11
F. Kerangka Teori.....	15
G. Definisi Operasional	20
H. Metode Penelitian	21
I. Kerangka Skripsi	25
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PENGANGKUTAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	27
A. Perjanjian Pengangkutan	27

B. Perlindungan Konsumen	36
BAB III ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN	48
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat atas Hilangnya Sebagian Barang Kiriman.....	48
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam hal Hilangnya Sebagian Barang pada Pengiriman Barang Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat..	59
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	53
Gambar III.2	53
Gambar III.3	66
Gambar III.4	66
Gambar III.5	67

ABSTRAK

Bisnis *online* maju pesat akibat perkembangan teknologi yang memudahkan konsumen, namun beresiko mengalami kerugian akibat dari kelalaian ekspedisi. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman barang jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat. Metode penelitian hukum normatif, pendekatan yang digunakan pendekatan konseptual, kasus, dan perundang-undangan. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier dan cara pengumpulan bahan yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang kemudian dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian, konsumen yang tidak dapat memberikan video pengemasan tidak dapat menjadi pembenaran pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawab. Pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab berupa penggantian kerugian kepada konsumen. Saran untuk kasus ini adalah konsumen dapat mengajukan permohonan gugatan kepada BPSK, sehingga BPSK dapat memberikan sanksi kepada pelaku usaha. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan yang ditetapkan oleh BPSK apabila gugatan konsumen telah mendapatkan putusan final oleh BPSK.

Kata-kata kunci: Ganti rugi, hak konsumen, perlindungan hukum, tanggung jawab.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, sebagai akibat dari perkembangan teknologi, belanja *online* sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Bisnis *online* ini berkembang pesat yang ditandai dengan semakin banyaknya situs jual beli *online* atau *e-commerce*. Situs jual beli *online* ini memberikan kemudahan baik kepada penjual maupun pembeli.¹ Kemudahan akses ini kemudian membuat orang-orang lebih tertarik berbelanja secara *online* dibandingkan berbelanja ke pasar konvensional. Berbeda dengan pasar konvensional, di mana pembeli dapat melihat kualitas barang secara langsung, di *e-commerce* pembeli hanya dapat melihat barang melalui foto atau video. Atas dasar kepercayaanlah pembeli berbelanja di *e-commerce*. Barang yang dibeli ini nantinya akan dikirim ke rumah pembeli melalui jasa ekspedisi.

Berbelanja secara online tentunya memudahkan banyak orang, namun karena dilakukan dengan tidak bertatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli, artinya hal ini memiliki banyak risiko. Di antaranya, penipuan oleh *e-commerce*, penipuan oleh jasa ekspedisi, kerusakan atau hilangnya barang dalam perjalanan, dan lain-lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pihak *e-commerce* dan jasa pengiriman barang telah memberikan

¹ Octo Radian Putra, Rizka Fitriyani, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang)", *Jurnal Hukum*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2016, hlm. 1

jaminan perlindungan terhadap konsumen seperti yang diatur oleh Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) yaitu hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi.

Pasal 4 angka 8 UUPK membahas mengenai hak konsumen, antara lain; konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa berdasarkan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang diberikan, konsumen konsumen berhak mengetahui informasi dari barang dan/jasa yang diinginkannya dengan benar, jelas dan jujur, konsumen berhak memberikan pendapat serta didengarkan keluhannya, konsumen berhak dilindungi serta mendapatkan upaya hukum atas sengketa yang terjadi di dalam transaksi, konsumen berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai hal-hal tentang konsumen, konsumen tidak boleh didiskriminatif dan harus dilayani dengan benar dan jujur, konsumen berhak mendapatkan baik kompensasi, ganti rugi maupun penggantian ketika barang dan/jasa tidak sesuai yang dijanjikan.²

Pasal 4 angka 8 UUPK tersebut di atas, setidaknya berisi bahwa konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Selain itu, konsumen juga memiliki kewajiban seperti yang telah diatur oleh Pasal 5 UUPK antara lain; konsumen wajib mempelajari baik petunjuk informasi,

² Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Jual Beli Online (*E-Commerce*) terdapat dalam Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli-Online (E-Commerce) (republika.co.id) diakses terakhir pada tanggal 22 Februari 2023.

prosedur pemakaian ataupun pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keselamatan konsumen sendiri, dalam bertransaksi konsumen wajib beriktikad baik, konsumen wajib membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan yang disepakati bersama, konsumen wajib mengikuti upaya hukum apabila terjadi sengketa.

Dua pasal yang telah disebutkan di atas, setidaknya menginformasikan bahwa, yang pertama apabila konsumen ingin mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, maka konsumen berkewajiban untuk membaca serta mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang akan dipakainya. Kedua, konsumen harus membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang disepakati sehingga konsumen bisa mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai seperti yang dipilih dan dijanjikan. Ketiga, dengan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, konsumen dianggap telah cakap dalam bertransaksi.

Bagian Kedua UUPK membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Pasal 6 UUPK tersebut mengatur hak-hak pelaku usaha antara lain;³ pelaku usaha berhak mendapat pembayaran dalam transaksi sesuai kesepakatan dengan konsumen, dalam hal ini pelaku usaha wajib bersepakat pula mengenai kondisi barang dan/atau jasa, pelaku usaha wajib mendapatkan

³ Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha yang Harus Anda Ketahui, terdapat dalam [Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha yang Harus Anda Ketahui \(toiletbisnis.com\)](#) diakses terakhir pada 22 Februari 2023.

baik perlindungan maupun upaya hukum terhadap konsumen yang tidak menunjukkan iktikad baik dalam bertransaksi, pelaku usaha berhak membela diri apabila terdapat sengketa dengan konsumen, pelaku usaha berhak memperbaiki nama baiknya yang tercoreng apabila telah terbukti bahwa ia bukan pihak yang bersalah dalam suatu sengketa.

Pasal 7 UUPK tersebut mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, antara lain;⁴ pelaku usaha berkewajiban memiliki iktikad baik dalam bertransaksi maupun melakukan kegiatan usahanya yang lain, pelaku usaha wajib menginformasikan mengenai baik kondisi maupun cara pemakaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dengan benar, jelas dan jujur, pelaku usaha wajib memperlakukan konsumen satu dengan yang lain tanpa diskriminatif, pelaku usaha wajib memperhatikan mutu barang dan/atau jasa yang diproduksinya sesuai dengan ketentuan standar yang berlaku, pelaku usaha wajib menyediakan *tester* untuk konsumen agar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dapat diuji atau dicoba, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemakaian dan pemanfaatan atau ketidaksesuaian dari barang dan/atau jasa yang telah dijanjikan dengan memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian.

Inti dari dua pasal di atas adalah bahwa pelaku usaha harus melakukan kewajiban sehingga haknya dapat terpenuhi. Contohnya. Pelaku usaha harus beriktikad baik dalam bertransaksi sehingga konsumen juga beriktikad baik dalam bertransaksi dengannya. Sebaliknya, pelaku usaha tidak

⁴ *Ibid.*

akan mendapatkan haknya apabila tidak melaksanakan kewajibannya. Contohnya, ketika pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa kepada konsumen. Maka, apabila konsumen meminta kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang dialaminya, pelaku usaha harus memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian tersebut.

Undang-Undang mengenai perlindungan konsumen ini sudah ada sejak tahun 1999. Namun, tentu dalam penerapannya terdapat kesulitan ataupun kendala sehingga masih saja ada yang melanggar Undang-Undang ini. Pada kenyataannya, masih terjadi hal-hal yang merugikan konsumen. Pelaku usaha tidak mematuhi UUPK khususnya Pasal 7 yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, yang mana pelaku usaha tidak memberikan pelayanan yang baik yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur serta tidak menjamin mutu sehingga mematahkan kepercayaan konsumen.

Pelaku usaha dalam penelitian ini adalah perusahaan ekspedisi atau pengangkutan barang dan tentunya sudah memiliki hukum yang mengatur. Di Indonesia, hukum yang mengatur tentang pengangkutan disebut hukum pengangkutan. Pengertian umum hukum pengangkutan adalah peraturan-peraturan di dalam dan di luar kodifikasi (KUHPerdata; KUHD) yang berdasarkan atas dan bertujuan untuk mengatur hubungan-hubungan hukum yang terbit karena keperluan pemindahan barang-barang dan/atau orang-orang dari suatu ke lain tempat untuk memenuhi perikatan-perikatan yang

lahir dari perjanjian-perjanjian tertentu, termasuk juga perjanjian-perjanjian untuk memberikan perantaraan mendapatkan pengangkutan/ekspedisi.⁵

Pengangkut atau perusahaan pengangkutan/ekspedisi memiliki pertanggung jawaban yang secara panjang lebar diatur dalam Undang-Undang. Salah satunya dalam Pasal 468 KUHD bahwa perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut. Kemudian perihal pertanggung jawaban ini diatur lebih lanjut dari Pasal 468-490 KUHD.⁶ Pada pasal yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa barang yang diangkut oleh pengangkut adalah sepenuhnya tanggung jawab pengangkut. Dan pengangkut wajib memastikan barang sampai ke tangan penerima dengan selamat tanpa kurang suatu apapun.⁷

Penelitian ini mengangkat kasus perusakan barang kiriman yang dialami oleh Kartika Permadisiwi yang beralamat di Jakarta⁸. Kartika (yang selanjutnya disebut sebagai konsumen) memiliki toko *online* yang menjual berbagai macam *merchandise* K-Pop. Kejadian ini dimulai pada saat seorang *customer* dari Semarang membeli *merchandise* berupa album sebanyak 8 *pcs* secara *online*. Konsumen mengemas pesanan tersebut dengan aman dan rapi, ia menggunakan kardus untuk album serta paralon untuk posternya.

⁵ Sution Usman Adji, *Et. al, Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Ctk kedua, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 5.

⁶Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, *Simposium Hukum Angkutan Darat dan Laut*, Ctk. pertama, Ekonomi, Bandung, 1981, hlm. 158.

⁷ *Ibid*, hlm. 158.

⁸ Hasil wawancara dengan narasumber Kartika Permadisiwi pada 30 November 2022.

Sebelumnya, konsumen dan *customer* tersebut sepakat untuk menggunakan ekspedisi bernama Trawlbens (yang selanjutnya disebut sebagai ekspeditor) karena ongkos kirim yang lebih murah. Kemudian, konsumen mengirimkan pesanan tersebut dengan memakai jasa ekspedisi tersebut. Namun, sesampainya di Semarang, isi paket tersebut tidak sesuai. Kardus paket tersebut hanya berisikan dua album saja. Keadaan kardus paket tersebut seperti disobek dan direkatkan menggunakan lakban kembali sehingga konsumen dan *customer* menduga bahwa paket telah dirusak dan isinya dicuri oleh pihak ekspeditor.

Pihak ekspeditor memiliki beberapa ketentuan umum dalam hal pengiriman barang, antara lain: ekspeditor tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang yang tidak diasuransikan, barang yang diasuransikan wajib memiliki *invoice* resmi, jika barang yang diasuransikan mengalami kerusakan sejak awal sebelum pengiriman maka tidak akan ditanggung oleh pihak asuransi, barang yang diasuransikan wajib memiliki bukti bahwa barang yang dikirimkan dalam kondisi baik (sebelum dikemas).⁹ Berdasarkan syarat dan ketentuan umum di atas, dapat diketahui bahwa ekspeditor bertanggung jawab hanya pada barang yang diasuransikan dan terdapat bukti bahwa barang yang dikirimkan dalam kondisi baik (sebelum dikemas). Namun, pihak ekspeditor pada awalnya tidak memberikan informasi ini dengan baik kepada konsumen, sehingga konsumen tidak mempersiapkan terlebih dahulu bukti bahwa barang yang dikirimkan dalam kondisi baik (sebelum dikemas).

⁹ Hasil penelitian pada Aplikasi Trawlbens mengenai syarat dan ketentuan pengiriman barang pada 1 Maret 2023.

Konsumen kemudian mencoba mengirim pesan ke pihak ekspeditor. Pihak ekspeditor meminta konsumen untuk mengirimkan video saat pengemasan paket tersebut, sehingga dapat diketahui isinya sebelum sampai di tangan pihak ekspeditor. Namun, konsumen tidak merekam saat mengemas paket sehingga konsumen tidak dapat membuktikan isi paket saat dikemas kepada pihak ekspeditor. Pihak ekspeditor kemudian tidak dapat melakukan tanggung jawab kepada konsumen. Alhasil konsumen mendapatkan kerugian kurang lebih Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Berdasarkan kasus di atas, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha atau ekspeditor melakukan kesalahan. Kesalahan tersebut yaitu tidak menjaga barang yang dipercayakan kepadanya dan tidak memberikan informasi dengan benar, jelas dan jujur sehingga membuat konsumen merasa bingung, kerepotan dan tentunya dirugikan atas kelalaian jasa ekspedisi tersebut. Ekspeditor seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan, namun pelaku usaha tidak memenuhi tanggung jawabnya tersebut. Pelaku usaha terindikasi melakukan perbuatan melawan hukum.

Apabila mengacu pada hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha yang telah diatur oleh UUPK, maka pihak ekspeditor melakukan beberapa pelanggaran. Pihak ekspeditor telah melanggar Pasal 7 UUPK yaitu pelaku usaha tidak beriktikad baik dalam menjalankan usahanya dengan menjamin keamanan barang konsumen. Kemudian, apabila mengacu juga kepada Pasal 468 KUHD, pelaku usaha wajib bertanggung jawab karena tidak menjaga barang yang diangkutnya dengan baik.

Dilihat dalam kasus ini konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum atas kelalaian jasa ekspedisi yang tidak memenuhi hak konsumen dan tidak beriktikad baik saat menjalankan usahanya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat atas hilangnya sebagian barang kiriman?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman barang jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat atas hilangnya sebagian barang kiriman.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman barang jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi Jawa Barat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen dan menjadikannya sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian terkait dengan perlindungan konsumen jasa ekspedisi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang masalah hukum khususnya dalam perkara perlindungan konsumen bagi konsumen jasa ekspedisi yang dapat diselesaikan menurut hukum perdata.

E. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian pada penelitian ini terdiri dari:

No.	Judul Penelitian	Nama Penulis	Jenis Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Implementasi Pasal 7 Huruf G Undang-Undang Nomor 8 Tahun	Nenny Sihotang		Penelitian ini berfokus pada implementasi Pasal 7 Huruf G Undang-Undang

	1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Hal Perusakan Barang			Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan kasus yang dibahas.
2.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang	Hosea Irlano Mamuaya	Jurnal	Penelitian ini berfokus pada tanggung jawab dari PT JNE kepada konsumen mengenai keterlambatan barang, kehilangan barang, serta kerusakan barang selama dalam pengiriman.
3.	Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi	Nina Juwitasari, Dian Sulistiyani K. S., Muhammad Junaidi, Soegianto.	Jurnal	Penelitian ini berfokus pada hak dan kewajiban konsumen ditinjau dari undang- undang serta prosedur pengajuan klaim asuransi ke pihak ekspedisi.

4.	<p>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen</p>	<p>Chikie Nangin</p>	<p>Skripsi</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada bagaimana tanggung jawab pihak ekspedisi atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari pengiriman barang.</p>
5.	<p>Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh</p>	<p>Karina W., Paramita P.</p>	<p>Jurnal</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada jenis-jenis wanprestasi yang dapat dialami oleh konsumen serta bagaimana perlindungan hukum</p>

	Jasa Ekspedisi			untuk konsumen apabila terdapat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak jasa ekspedisi.
6.	Pengawasan <i>E-Commerce</i> dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Deky Pariadi	Jurnal	Penelitian ini berfokus pada aspek perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perdagangan terhadap konsumen <i>e-commerce</i> dan pengawasan transaksi <i>e-commerce</i> .
7.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa	Safira Noorhasna Aulia	Skripsi	Penelitian ini berfokus pada bagaimana perlindungan hukum untuk konsumen dan

	Pengiriman Lion Parcel dalam Kerusakan atau Kehilangan Barang Ditinjau dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen			upaya hukumnya.
--	---	--	--	-----------------

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini membahas mengenai kerusakan paket oleh jasa ekspedisi Trawlbens, di mana tidak ada pembahasan mengenai jasa ekspedisi Trawlbens pada penelitian sebelumnya.

F. Kerangka Teori

1. Perikatan pada Umumnya

C.J.H. Brunner dan G.T de Jong menjelaskan perikatan sebagai hubungan hukum antara dua pihak berdasarkan satu pihak, yakni debitor,

memiliki suatu prestasi yang terletak di bidang kekayaan, dan kreditor memiliki hak untuk pemenuhan prestasi tersebut.¹⁰

Setiawan yang mengutip pendapat Hofman, menyatakan bahwa perikatan adalah suatu hubungan hukum antara sejumlah terbatas subjek-subjek hukum sehubungan dengan seorang atau beberapa orang daripadanya (debitor atau para debitor) mengikatkan diri untuk bersikap menurut cara-cara tertentu terhadap pihak lain, yang berhak atas sikap yang demikian.¹¹ J. Satrio dengan memperhatikan substansi isi Buku III KUHPerdara merumuskan bahwa perikatan sebagai hubungan dalam hukum kekayaan, di mana di satu pihak ada hak dan di lain pihak ada kewajiban.¹²

Definisi-definisi di atas menyimpulkan bahwa pada suatu perikatan, setidaknya terdapat satu hak dan satu kewajiban. Suatu persetujuan menimbulkan setidaknya satu atau beberapa perikatan, yang hal itu tergantung pada jenis persetujuannya.¹³

a. Teori Perjanjian

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan rumusan mengenai “kontrak atau perjanjian” adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.¹⁴

¹⁰ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Kedua, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 4.

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*, hlm. 5.

¹³ Ridwan Khairandy, *Op. Cit.*, hlm. 5.

¹⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hlm. 359.

Agus Yudha Hernoko dalam bukunya yang berjudul Hukum Perjanjian, berpendapat bahwa pengertian kontrak dan perjanjian adalah sama. Hal ini dikarenakan fokus pada kajian tersebut berlandaskan pada perspektif *Burgerlijk Wetboek* (BW) yaitu antara perjanjian atau persetujuan (*overeenkomst*) memiliki pengertian yang sama dengan kontrak.¹⁵

Subekti memberikan definisi perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji pada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁶ KRMT Tirtodiningrat berpendapat bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang dapat dipaksakan oleh Undang-Undang.¹⁷

2. Perjanjian Pengangkutan

Soegijatna Tjakranegara dalam bukunya mengemukakan bahwa sifat perjanjian pengangkutan adalah perjanjian campuran. Hal itu dikarenakan pekerjaan pengangkutan dan penyimpanan sehubungan dengan ketiga pasal yaitu: Pasal 468 ayat 1 yang menetapkan bahwa pengangkut wajib menjaga keselamatan barang yang diangkut, Pasal 1706 KUHPerdara bahwa menerima titipan wajib merawat barang yang dititipkan untuk diangkut dan diserahkan; Pasal 1714 KUHPerdara bahwa

¹⁵ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Pena Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 15.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 16.

si penerima titipan untuk diangkut dan diserahkan wajib merawat barang, mengembalikan dalam jumlah nilai yang sama.¹⁸

Suharto Abdul Majid dan Eko Probo D. Warpani mengartikan pengangkutan atau jasa ekspedisi adalah semua barang yang dikirim melalui udara, laut, atau darat yang biasanya untuk diperjual belikan, di dalam negeri maupun antarnegara yang dikenal dengan istilah *eksport import*.¹⁹ R. Soekardono mengemukakan, perjanjian pengangkutan ialah suatu perjanjian timbal balik. Pihak pengangkut menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan tertentu. Pihak pengirim atau penumpang membayar biaya pengangkutan.²⁰

3. Perlindungan Konsumen

Sebelum UUPK diberlakukan pada tahun 2000, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha mengatur pengertian normatif mengenai konsumen. Sebagaimana dikatakan oleh Undang-Undang tersebut, konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan orang lain. Perlindungan konsumen adalah upaya-upaya atau tindakan-tindakan yang menjamin seorang pengguna

¹⁸ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Ctk. Pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm. 68.

¹⁹ Octo Radian Putra, Rizka Fitriyani, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Serang)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Edisi Vol. 5 No. 1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2016, hlm. 4.

²⁰ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Ctk. Pertama, Rajawali, Jakarta, 1994, hlm.

atau konsumen akan adanya kepastian hukum untuk perlindungan hukum.²¹

Pasal 1 angka 1 UUPK mengatakan bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah sebagai berikut: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²² Perlindungan konsumen ini diartikan sebagai upaya atau tindakan apabila terdapat kesalahan yang ada dalam transaksi yang dilakukan konsumen demi menjamin hak serta konsumen dilaksanakan dengan baik.

Perlindungan konsumen memiliki beberapa asas antara lain; asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum. Lima asas perlindungan konsumen ini diatur oleh Pasal 2 UUPK.²³ Asas yang begitu erat kaitannya dengan penelitian ini adalah asas kepastian hukum, yang artinya baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum serta mendapat keadilan. Pemerintah mengharapkan hukum yang mengatur dapat mengikat baik pelaku usaha maupun konsumen sehingga didapatkan kepastian hukum yang seimbang.²⁴

Perlindungan konsumen ini sudah memiliki aturan hukum yang sah yaitu UUPK sehingga menjamin kepastian hukum agar pelaku usaha

²¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama. Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21.

²² Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ctk Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 31.

²⁴ *Ibid*, hlm. 33.

tidak bersikap sewenang-wenang. Pelaku usaha juga harus melaksanakan kewajibannya sehingga tidak merugikan konsumen. Maka apabila terjadi kesalahan dalam bertransaksi, maka konsumen memiliki hak untuk menuntut pelaku usaha.

Pada tahun 1988, tepatnya pada tanggal 26 Februari, diterbitkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 tentang Jasa Pengurusan Transportasi. Bab I Ketentuan Umum Pasal I mengatakan bahwa yang dimaksud dengan jasa pengurusan transportasi adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut maupun udara yang dapat mencakup kegiatan: penerimaan, pengukuran, penimbangan, pengepakan, penandan, sortasi, penyimpanan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkut, klaim, asuransi atas pengiriman barang serta penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang berkenaan dengan pengiriman barang tersebut sampai diterimanya barang oleh konsumen atau yang berhak menerimanya.²⁵

G. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik

²⁵ Keputusan Menteri Perhubungan No. 10 tentang Jasa Pengurusan Transportasi.

secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun²⁶.

2. Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 UUPK mengatur pengertian perlindungan konsumen yang berbunyi sebagai berikut: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3. Jasa Ekspedisi

Menurut KBBI, jasa adalah aktivitas, kemudahan, manfaat dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakannya atau menikmatinya. Pengertian ekspedisi menurut KBBI adalah suatu pengiriman surat, barang dan sebagainya. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu jasa ekspedisi adalah suatu aktivitas pengiriman surat atau barang kepada orang lain (konsumen).²⁷

4. Paket

Paket adalah barang yang dikirimkan dalam bungkusan melalui pos atau perusahaan ekspedisi.²⁸

5. *Merchandise*

Merchandise adalah segala bentuk produk yang ditujukan sebagai hadiah secara cuma-cuma kepada orang yang telah mengikuti atau melaksanakan kegiatan yang diwajibkan oleh produsen produk.²⁹

²⁶ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.102.

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia

²⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penulisan skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku atau diterapkan terhadap suatu permasalahan hukum tertentu. Penelitian normatif seringkali disebut dengan penelitian doktrinal, yaitu penelitian yang objek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka³⁰. Dalam penelitian ini penulis akan meneliti hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta aturan hukum yang terkait, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta keterkaitannya dengan kasus yang dianalisis.

3. Pendekatan Penelitian

²⁹ <https://teks.co.id/merchandise-adalah/> Diakses terakhir pada tanggal 9 Desember 2022.

³⁰ Soejono dan H. Abdurahman, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm.56.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan konseptual, kasus dan perundang-undangan. Pendekatan konseptual adalah metode yang dilakukan berdasarkan studi kepustakaan atau data sekunder. Pendekatan kasus adalah metode membangun argumentasi hukum dengan perspektif kasus nyata di lapangan. Pendekatan perundang-undangan adalah metode penelitian yang menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian. Undang-Undang yang mengatur akan dikulik bersama dengan kasus yang diambil. Beberapa literatur juga akan dikumpulkan dan dijabarkan beserta keterkaitannya dengan kasus tersebut.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi ini adalah sumber data sekunder. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier dan wawancara. Berikut ini penjelasan dari masing-masing bahan hukum tersebut.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas seperti perundang-undangan, putusan pengadilan, dan perjanjian. Pada penelitian ini, digunakan bahan hukum primer Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 468 Kitab Undang-

Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 7 huruf G, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, , Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta wawancara terhadap narasumber bernama Kartika Permadisiwi.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder disini adalah bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis. Pada penelitian ini, digunakan bahan hukum sekunder yaitu peraturan perundang-undangan, beberapa jurnal dan karya ilmiah berupa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang dibahas. Peraturan perundang-undangan yang dipakai antara lain; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 7 huruf G, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu pelengkap data primer dan data sekunder yang mana dalam penelitian ini adalah *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

d. Data Tambahan

Data tambahan dalam penelitian ini adalah wawancara yang akan dilakukan kepada salah seorang *seller merchandise* yang dijadikan sebagai narasumber yang bernama Kartika Permadisiwi. Hasil wawancara tersebut nantinya akan dibahas dengan bahan hukum yang berkaitan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap beberapa buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan terkait masalah yang ingin dipecahkan³¹.

6. Analisis Data

³¹ Mirzaqon T.A & Budi Purwoko, Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktek Konseling Expressive Writing, *Jurnal BK Unesa*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Surabaya, Edisi No.1 Vol.8, 2017, hlm.4.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya. Data tersebut kemudian disusun secara sistematis, dan dikaji menggunakan metode berfikir secara deduktif. Serta dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan.³²

I. Kerangka Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun dengan susunan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka dan metode penelitian.

2. BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendasari penelitian, di antaranya: perikatan pada umumnya, perjanjian pengangkutan, serta perlindungan konsumen.

3. BAB III Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi atas kerusakan barang

³² Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.52.

kiriman dan tanggung jawab pelaku usaha dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen jasa ekspedisi atas kerusakan barang kiriman

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir, penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian serta saran penulis atas hasil penelitian yang sudah dijelaskan.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS TENTANG PERJANJIAN PENGANGKUTAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perjanjian Pengangkutan

1. Pengertian Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdata mengatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan oleh satu orang yang mengikatkan dirinya dengan satu orang lainnya atau lebih. Dua orang tersebut sepakat mengenai hak dan kewajiban masing-masing yang harus ditaati. Kesepakatan yang dibuat akan menimbulkan akibat hukum, hak dan kewajiban, dan sanksi.³³

Prof. Dr. R. Wirjono Prodjodikoro menerangkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum antara dua pihak mengenai harta benda kekayaan, satu pihak berkewajiban melakukan atau tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain memiliki hak untuk menuntut hal tersebut. KRMT Tirtadiningrat, S.H., mengatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum antara dua orang atau lebih yang bersepakat atas sesuatu yang menimbulkan akibat hukum yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang.³⁴ Abdulkadir Muhammad tidak menyetujui definisi perjanjian yang dirumuskan Pasal 1313

2. ³³ Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, 2013, Ctk. Pertama, Penerbit Ombak. Yogyakarta, hlm.

³⁴ *Ibid.*

KUHPerdata karena memiliki beberapa kelemahan. Abdulkadir merumuskan kelemahan tersebut menjadi empat, antara lain:

- a. Dirumuskan bahwa pihaknya adalah satu orang atau lebih. Kemudian kata kerja yang dipakai yaitu “mengikatkan” yang bersifat untuk satu pihak saja. Abdulkadir berpendapat apabila terdapat dua pihak, maka lebih baik menggunakan “saling mengikatkan diri”. Sehingga terdapat konsensus antara dua pihak.
- b. Kata “perbuatan” yang pengertiannya terlalu luas. Perbuatan dapat diartikan tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa, atau perbuatan melawan hukum. Sebaiknya menggunakan kata “persetujuan”.
- c. Pengertian “perjanjian” kurang dipersempit. Pengertian perjanjian dapat pula mencakup perkawinan. Padahal perjanjian yang dimaksud oleh buku 11 KUHPerdata hanya bersifat kebendaan, atau mengenai harta kekayaan.
- d. Tidak ada tujuan. Pasal tersebut tidak merumuskan mengenai tujuan dibuatnya perjanjian, sehingga tampak tidak jelas tujuan dari pihak-pihak yang mengikatkan diri tersebut.³⁵

Salim H.S., menyetujui pendapat Abdulkadir Muhammad bahwa pengertian perjanjian yang dirumuskan oleh Pasal 1313 KUHPerdata ini tidak jelas atau rancu. Kerancuan tersebut ada dalam

³⁵ *Ibid.*

rumusan yang menyebutkan perbuatan saja, sehingga membuat yang bukan perbuatan hukum juga dapat disebut sebagai perjanjian.³⁶

Pasal 1320 KUHPerdara merumuskan syarat sah perjanjian sebagai berikut:³⁷

- a. Terdapat kesepakatan antara dua pihak yang saling mengikatkan diri.
- b. Terdapat kecakapan yang dimiliki dua pihak sehingga dapat membuat perjanjian.
- c. Terdapat persoalan tertentu.
- d. Terdapat sebab yang tidak terlarang.

2. Perikatan Lahir dari Perjanjian

Pasal 1233 KUHPerdara merumuskan bahwa perikatan lahir dari perjanjian atau dari Undang-Undang. Rumusan tersebut dapat diartikan bahwa perjanjian dan perikatan bukan hal yang sama. Namun, pada kenyataannya orang-orang salah mengartikan perikatan adalah hal yang sama dengan perjanjian. Padahal apabila didasarkan pada Pasal 1233 KUHPerdara, perikatan merupakan isi dari suatu perjanjian. Kemudian, perikatan sendiri dapat diartikan hubungan hukum antara satu pihak yang memiliki hak dan pihak lain yang memiliki kewajiban.

3. Definisi Pengangkutan

³⁶ *Ibid*, hlm. 4.

³⁷ *Ibid*, hlm. 6.

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang memiliki arti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut dapat diartikan sebagai mengangkat, membawa, memuat atau mengirimkan. Maka, pengangkutan dapat diartikan sebagai pengangkutan dan pembawaan, pemuatan dan pengiriman baik itu barang ataupun orang.³⁸

Soegijatna Tjakranegara mengemukakan dalam bukunya bahwa pengangkutan merupakan kegiatan memindahkan barang dan/atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Kegiatan ini dapat diartikan juga sebagai produksi jasa, terutama untuk kepentingan masyarakat yang memerlukan perpindahan atau pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain.³⁹ Sedangkan Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.⁴⁰

Aspek pengangkutan yang terdapat pada definisi yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad tersebut antara lain:

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 19.

³⁹ Soegijatna Tjakranegara, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Ctk. Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hlm. 1.

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Ctk. Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 19.

- a. Pelaku. Pelaku yang dimaksud adalah orang yang mengangkut penumpang atau barang. Pelaku di sini dapat berupa badan usaha dan individu.
- b. Alat pengangkutan. Alat pengangkutan merupakan alat yang dipakai untuk mengangkut penumpang atau barang. Alat yang digunakan adalah alat yang digerakkan secara mekanik dan tentunya tidak bertentangan dengan yang diatur dalam Undang-Undang.
- c. Barang dan penumpang. Barang dan penumpang adalah muatan yang diangkut. Barang yang diangkut harus merupakan barang perdagangan yang sah dan tidak bertentangan dengan yang telah diatur dalam Undang-Undang.
- d. Perbuatan. Perbuatan di sini adalah kegiatan pengangkutan barang dan/atau penumpang dari tempat awal pemuatan hingga tempat akhir penurunan barang dan/atau penumpang.
- e. Fungsi pengangkutan. Fungsi pengangkutan adalah meningkatkan nilai dan kegunaan barang.
- f. Tujuan pengangkutan. Tujuan pengangkutan adalah sampai di tempat akhir penurunan barang dan/atau penumpang dengan selamat dan biaya pengangkutan lunas.

4. Definisi Perjanjian Pengangkutan

Purwosutjipto mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah perjanjian yang terdapat timbal balik, di mana

pengangkut memiliki kewajiban untuk mengangkut barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dalam keadaan selamat, serta pengirim memiliki kewajiban untuk membayar biaya pengangkutan. Definisi tersebut apabila diperhatikan kembali, dapat disimpulkan bahwa yang saling mengikatkan diri atau yang memiliki kewajiban kepada pihak lain hanyalah pengangkut dan pengirim saja. Purwosutjipto tidak menyebutkan bahwa penumpang juga mengikatkan diri atau memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Artinya, perjanjian tersebut hanyalah antara pengangkut dan pengirim, bukan pengangkut dan penumpang.⁴¹

Abdulkadir Muhammad kemudian memperbaiki definisi yang dikemukakan Purwosutjipto sehingga menjadi sebagai berikut: perjanjian pengangkutan adalah apabila terjadi kesepakatan antara pengangkut yang mengikatkan diri atau bersedia untuk mengangkut barang dan/atau penumpang dari tempat awal ke tempat tujuan dengan selamat, dan pengirim atau penumpang yang mengikatkan diri atau bersedia membayar biaya pengangkutan. Dengan demikian, pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim (pengangkutan barang), serta pengangkut dan penumpang (pengangkutan penumpang). Definisi yang telah diperbaiki ini dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengangkutan memiliki sifat timbal

⁴¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm 20.

balik, di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.⁴²

5. Asas Perjanjian Pengangkutan

Asas-asas dalam perjanjian pengangkutan adalah sebagai berikut.⁴³

a. Asas Konsensual

Asas ini adalah mengenai bentuk perjanjian pengangkutan yang berupa lisan, asalkan pihak-pihak yang bersangkutan sudah terdapat persetujuan. Perjanjian pengangkutan ini berbentuk lisan saja karena ketentuan-ketentuannya telah diatur oleh Undang-Undang, untuk kemudian diterapkan oleh pihak-pihak yang memiliki kesepakatan bersama. Meskipun bentuk perjanjiannya tidak secara tertulis, namun tetap diikuti dengan dokumen pengangkutan. Dokumen ini bukanlah perjanjian pengangkutan, melainkan hal-hal yang dapat dijadikan bukti bahwa di antara pihak-pihak terdapat persetujuan.

b. Asas Koordinasi

Asas ini adalah tentang kedudukan dalam perjanjian pengangkutan. Pihak-pihak yang memiliki persetujuan adalah sejajar, karena perjanjian pengangkutan ini tidak sama dengan

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid*, hlm. 23.

perjanjian perburuhan. Hasil penelitian mengatakan bahwa pihak pengangkut bukanlah buruh dari pihak pengirim atau penumpang.

c. Asas Campuran

Asas ini membahas bahwa dalam perjanjian pengangkutan terdapat tiga jenis perjanjian; pemberian kuasa oleh pengirim kepada pihak yang mengangkut, penyimpanan barang oleh pengirim kepada pihak yang mengangkut, dan pekerjaan pengangkutan oleh pengirim kepada pihak yang mengangkut. Ketiga jenis perjanjian ini terdapat dalam perjanjian pengangkutan, maka ketentuan-ketentuan dari ketiga jenis perjanjian tersebut juga berlaku dalam perjanjian pengangkutan. Kecuali dalam perjanjian pengangkutan terdapat ketentuan lain yang mengatur.

d. Asas Tidak Ada Hak Retensi.

Asas ini adalah mengenai bahwa dalam perjanjian pengangkutan tidak ada hak retensi. Hak retensi ini akan bertentangan dengan fungsi dan tujuan dari pengangkutan apabila digunakan. Hasil penelitian mengatakan bahwa hak retensi dapat menyulitkan pihak pengangkut.

6. Kewajiban dan Tanggung Jawab Ekspedisi

Purwosutjipto telah mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan dalam sistem hukum Indonesia berbentuk lisan, dengan syarat pihak-pihak yang bersangkutan terdapat persetujuan bersama. Dokumen pengangkutan memegang peran penting di sini, yaitu

sebagai alat bukti bahwa telah terdapat persetujuan antara pihak pengirim dan/atau penumpang dan pengangkut. Apabila terdapat hal-hal wajib yang tidak dilakukan oleh pihak pengangkut, maka ia wajib untuk bertanggung jawab atas kesalahan baik yang disengaja atau karena kelalaiannya sendiri.⁴⁴

Terdapat beberapa hal yang bukan merupakan tanggung jawab pihak pengangkut. Sehingga apabila terdapat kerugian, maka pihak pengangkut tidak wajib untuk bertanggung jawab. Misalnya terjadi keadaan yang memaksa, cacat pada barang atau penumpang sendiri, dan/atau kesalahan atau kelalaian dari pengirim atau dari penumpang. Ketiga hal ini telah diakui oleh Undang-Undang serta doktrin ilmu hukum bahwa ketiga hal tersebut bukanlah tanggung jawab pihak pengangkut.

Asas kebebasan berkontrak menentukan bahwa pihak-pihak dapat membuat batasan tanggung jawab mereka sendiri. Pada topik ini, pengangkut dapat membuat batasan tanggung jawabnya. Misalnya, jika perjanjian dibuat dengan tertulis, maka pengangkut dapat memuatnya dengan tegas dalam klausula perjanjian maupun syarat-syarat yang dibebankan kepada pihak pengirim atau penumpang. Jika perjanjian dibuat dengan lisan, maka ketentuan oleh Undang-Undang dan normalah yang dipakai. Sehingga pengangkut tidak dapat lari dari tanggung jawab yang telah diatur oleh KUHD Pasal 470 Ayat (1).

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm 20.

Tanggung jawab pengangkut telah diatur oleh KUHPerdara dalam Pasal 1236 dan 1246. Pasal 1236 mengatur bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi apabila terdapat kerugian yang diderita pihak pengirim atau penerima. Pasal 1246 mengatur mengenai biaya, kerugian dan bunga ditentukan berdasarkan kerugian yang diderita dan laba yang seharusnya diterima. Apabila dalam hal tanggung jawab ini terdapat perselisihan, maka pihak yang mengalami kerugian dapat menggugat ke pengadilan. Pengirim atau penerima dapat menggugat pengangkut, sebaliknya pengangkut juga dapat menggugat pengirim atau penerima apabila biaya pengangkutan tidak diberikan atau tidak dibayarkan.⁴⁵

B. Perlindungan Konsumen

1. Konsep Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen seperti yang tertera dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penjelasan tersebut kemudian dijabarkan kembali menjadi 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.⁴⁶

⁴⁵ *Ibid*, hlm 21.

⁴⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk.Ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 5.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha yang ada sebelum UUPK, mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai upaya-upaya atau tindakan-tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum bagi seorang pengguna atau konsumen untuk perlindungan hukum.

Janus Sidabalok dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen* menjelaskan bahwa perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas yang dijelaskan dalam dua aspek berikut:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan tidak sesuainya barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan apa yang telah disepakati bersama pelaku usaha ataupun yang melanggar Undang-Undang. Hal ini meliputi pula penggunaan bahan baku, proses produksi, desain produk dan yang lainnya. Dan juga mengenai ganti rugi terhadap konsumen apabila terdapat kerugian karena memakai produk tersebut.
- b. Aspek yang kedua yaitu perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dalam hal ini termasuk pula mengenai promosi, standar kontrak, harga, layanan serta perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.⁴⁷

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

⁴⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm 10.

Asas-asas perlindungan konsumen telah diatur oleh Pasal 2 UUPK, antara lain: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan dari kelima asas di atas adalah sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat, yakni untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas Keadilan, memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan ini menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha.
- c. Asas Keseimbangan, merupakan asas guna memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Artinya, kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang serta jasa yang digunakan. Artinya, terdapat jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakai, dan produk tidak akan mengancam keselamatan konsumen;
- e. Asas Kepastian Hukum, yakni bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen. Kemudian, negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.⁴⁸

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi dan menjamin hak-hak konsumen terpenuhi. Hal ini dikarenakan konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, sehingga hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.⁴⁹

Posisi konsumen yang lemah ini juga telah diakui secara internasional seperti dalam resolusi majelis umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) No. A/Res/39/248 Tahun 1985 Tentang

⁴⁸ 3 Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen (hukumonline.com) diakses pada 31 Oktober 2022.

⁴⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2015, hlm. 23.

Pedoman Perlindungan Konsumen. Resolusi PBB yang dikeluarkan pada tanggal 16 April 1985 ini menghendaki agar konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya. Hak-hak yang dimaksud antara lain, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi. Hak-hak tersebut di atas telah tercantum juga dalam Pasal 4 UUPK.

Pasal 3 UUPK mengatur tujuan perlindungan konsumen, yang berbunyi:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan 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 jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

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

4. Konsumen dan Hak-Hak Konsumen

Pengertian konsumen secara yuridis formal terdapat pada UUPK yang menyatakan, 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. Sedangkan dalam KBBI, konsumen dapat diartikan sebagai pemakai.⁵⁰

Kata konsumen apabila di dalam hukum perlindungan konsumen memiliki arti secara khusus, yaitu sebagai pemakai terakhir dari produk atau jasa yang diserahkan kepada mereka untuk dipakai sendiri dan tidak untuk dijual lagi.⁵¹ Hampir sama dengan yang didefinisikan oleh Phillip Kotler bahwa konsumen adalah setiap individu atau rumah tangga yang membeli dan memperoleh barang dan atau jasa untuk dipakai sendiri.⁵²

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat ditemukan istilah lain yang pengertiannya agak mirip dengan konsumen yaitu pembeli (koper). Namun, pengertian konsumen sendiri tentunya lebih

⁵⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Depok, 2018, hlm.3.

⁵¹ *Ibid*, hlm.2.

⁵² Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2014, hlm. 166.

luas daripada pembeli. John F. Kennedy menggambarkan konsumen secara sederhana dengan mengatakan “*Consumers by definition include us all*”.⁵³ Konsumen adalah kelompok ekonomi terbesar dalam perekonomian sekaligus kelompok penting dalam perekonomian yang tidak terorganisir secara efektif yang pandangannya sering tidak dihiraukan.⁵⁴

Hornby mengartikan konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.⁵⁵

Perlu diketahui terlebih dahulu mengenai tiga pengertian konsumen yang dijelaskan dalam *Naskah Akademik tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya* yang dikeluarkan oleh Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.

⁵³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 2.

⁵⁴ Pesan Khusus kepada Kongres tentang Perlindungan Kepentingan Konsumen, terdapat dalam (link) diakses terakhir pada 17 November 2023.

⁵⁵ Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm. 2.

- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial. Konsumen antara ini dapat disebut sebagai pengusaha karena barang/jasa yang digunakan adalah untuk diperdagangkan atau untuk keperluan komersial.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.⁵⁶

Beralih kepada hak-hak konsumen yang secara umum disebutkan adalah sebagai berikut:⁵⁷

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan
- b. Hak untuk mendapatkan informasi
- c. Hak untuk memilih
- d. Hak untuk didengar

Hak-hak ini telah diakui secara internasional. Baru kemudian organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam IOCU (*The International Organization of Consumers Union*) menambahkan beberapa hak. Tim Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan yang Menyusun Rancangan

⁵⁶ Tim Mahkamah Agung RI, *Naskah Akademis tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya*, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 60.

⁵⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2000, Jakarta, Grasindo, Ctk. Pertama, hlm 16.

Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada 1992 menambahkan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan dan hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum.⁵⁸

Pasal 4 UUPK merumuskan hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁵⁸ *Ibid.*

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

5. Pelaku Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 1 Angka 3 UUPK menerangkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Unsur-unsur berdasarkan definisi di atas adalah sebagai berikut:

- a. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:
 - 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
 - 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu badan hukum, yang menurut hukum merupakan badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah

Yayasan, perseroan terbatas dan koperasi. Kemudian, badan usaha yang bukan badan hukum dapat dikelompokkan ke dalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental.

3) Badan usaha tersebut harus memenuhi kriteria yakni, didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

b. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.

c. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi⁵⁹

Pelaku usaha harus memperhatikan kewajiban yang wajib dipenuhi dalam menjalankan usahanya. Salah satu kewajiban tersebut adalah beriktikad baik. Kewajiban ini termasuk dalam salah satu asas perjanjian. Iktikad baik juga diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.⁶⁰

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

⁵⁹ *Ibid*, hal 50

⁶⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. 8, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 52.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB III

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat atas Hilangnya Sebagian Barang Kiriman

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua pihak atau lebih subyek hukum, hubungan yang terdiri atas ikatan antara individu dengan individu, antara individu dengan masyarakat atau masyarakat yang satu dengan yang lain. Hubungan hukum dapat timbul melalui dua jalan. Pertama, timbul karena adanya Peraturan Perundang-Undangan. Kedua, timbul karena adanya sebuah perjanjian antara dua atau beberapa pihak. Hubungan hukum ini menimbulkan adanya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak.⁶¹

Kasus ini melibatkan dua pihak antara lain Kartika sebagai konsumen (*seller* barang) dan Trawlbens sebagai pelaku usaha, dan juga Nisa sebagai penerima barang atau konsumen tidak langsung. Posisi Trawlbens sebagai pelaku usaha yaitu bergerak di bidang jasa ekspedisi yang melayani pengiriman barang. Hubungan hukum antara pihak Kartika dengan Trawlbens adalah hubungan kerjasama dalam hal pengiriman barang, sehingga terdapat pemberian kuasa. Hukum yang mengatur antara

⁶¹ Rochati Mahfiroh, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pengiriman Barang melalui Jasa GoSend Instant Courier*”, Thesis, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2020.

pihak Kartika dengan Jasa Ekspedisi Trawlbens yaitu perjanjian pengangkutan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Sifat hukum perjanjian pengangkutan adalah pelayanan berkala. Dalam pelaksanaannya, hubungan kerja antara pengirim dan pengangkut tidak terjadi tidak menerus, melainkan hanya ketika terjadi proses pengiriman saja. Sifat perjanjian pengangkutan ini ada dalam Pasal 1601 KUHPerdata. Namun, hubungan hukum antara pengirim dan pengangkut tidak seperti majikan terhadap buruh seperti yang diatur oleh pasal tersebut di atas. Hal ini disebabkan pelayanan dalam perjanjian dilaksanakan secara berkala atau tidak terjadi terus menerus.⁶²

Perjanjian pengangkutan juga bersifat lisan pada umumnya, namun biasanya terdapat dokumen pengangkutan yang mendukung. Dokumen ini memiliki fungsi sebagai bukti bahwa sudah terdapat perjanjian pengangkutan dan harus ditunaikan hak dan kewajibannya. Dokumen ini biasanya disebut surat muatan atau resi pengiriman. Selain lisan, perjanjian pengangkutan juga dapat dibuat secara tertulis.⁶³

Hubungan hukum antara Kartika sebagai pihak pengirim dan Trawlbens sebagai pihak pengangkut yang diatur dengan perjanjian pengangkutan ini tentunya menimbulkan hak dan kewajiban. Abdulkadir

⁶² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 2

⁶³ *Ibid.*

Muhammad mengatakan dalam bukunya bahwa, hubungan hukum dalam pengangkutan mengharuskan para pihak bertanggung jawab atas kewajiban dan hak dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan. Pengirim sebagai konsumen memiliki hak atas pengiriman barangnya dilaksanakan sesuai perjanjian dan dijaga selama dalam perjalanan, serta sampai tujuan dengan selamat. Konsumen juga memiliki hak atas informasi yang jelas atas kondisi barang yang dikirimnya. Kewajiban yang harus dilaksanakan konsumen yaitu membayar biaya pengangkutan kepada pelaku usaha sesuai dengan yang telah disepakati. Kemudian, pihak pelaku usaha memiliki hak upah atas pekerjaan yang dilakukannya. Pihak pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang kiriman konsumen, menjaga barang tersebut selama dalam perjalanan, sehingga barang kiriman selamat sampai tujuan. Pelaku usaha pun harus memberikan informasi yang jelas kepada konsumen atas barang kiriman yang dititipkan kepadanya.⁶⁴

Proses pelaksanaan perjanjian pengangkutan ini tentunya berjalan dengan adanya hukum yang mengatur, sehingga hak dan kewajiban para pihak dapat dipastikan terpenuhi dengan baik. Hukum yang mengatur antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Pengangkutan, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hak dan kewajiban pihak pengirim dan pengangkut salah satunya diatur oleh UUPK.

⁶⁴ *Ibid*, hlm. 29.

Pihak konsumen rawan akan kerugian dalam suatu transaksi. Konsumen jasa ekspedisi juga rawan akan kerugian. Untuk melindungi hak-hak konsumen tersebut, maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terbentuknya UUPK adalah hal yang sangat penting bagi konsumen. UUPK mengatur hal-hal mengenai perlindungan konsumen dengan sedemikian rupa, sehingga hak-hak konsumen terjamin perlindungannya.⁶⁵

UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4. Beberapa di antaranya adalah, yang pertama, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Artinya, konsumen memiliki hak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kondisi barang dan/atau jasa, serta jaminannya apabila terjadi sesuatu terhadap pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Kedua, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Artinya, konsumen berhak untuk meminta kompensasi atau tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen dirugikan oleh barang dan/atau jasa yang dipakainya.

⁶⁵ Irma Garwan, Et. al, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Justisi Hukum* IISN 2528-2638, Vol 6, Nomor 1, Maret 2021, hlm. 53.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh Pasal 7 UUPK ini antara lain, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha wajib memberikan informasi atas segala sesuatu mengenai kondisi barang dan/atau jasa, serta menjelaskan jaminan dan cara mengklaim jaminan tersebut. Kedua, pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Artinya, apabila konsumen merasa dirugikan atas pemakaian barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi kepada konsumen.

Kasus yang dibahas dalam penelitian ini bermula ketika Kartika sebagai konsumen mengirimkan paket berisi *merchandise* berupa 6pcs album *Kpop* beserta posternya pada tanggal 11 November 2021. Konsumen mengirimkan paket tersebut kepada *customer*-nya yang beralamat di Jalan Raya Wonoplumbon RT 05 RW 02 Kelurahan Wonoplumbon, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Ia dan *customer*-nya sepakat untuk mengirimkan paket tersebut dengan menggunakan jasa ekspedisi Trawlbens karena memperhitungkan ongkos kirimnya yang termasuk murah dari yang lain. Kantor cabang Trawlbens yang didatangi konsumen beralamat di Jalan Arteri Jorr Jatiwarna Jalan Tol Lingkar Luar

Jakarta No. 8 RT 005 RW 004 Kelurahan Jatiwarna, Kecamatan Pondok Melati, Kota Bekasi, Jawa Barat.⁶⁶

Paket yang dikirimkan pada 11 November 2021 tersebut tiba pada tanggal 17 November 2021 di kediaman *customer* konsumen di Semarang. Paket dibuka sesuai dengan ketentuan pada umumnya ketika melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu dengan merekam proses pembukaan kemasan paket. *Customer* tersebut pada awal menerima paket sudah mencurigai terjadi sesuatu pada paketnya dikarenakan fisik luar kardus yang sobek di bagian samping dan bagian atas. Berikut gambar paket dan isi paket yang difoto oleh Kartika sebelum dikirim:



Gambar III.1. Isi Paket Berupa Album 6pcs dan *merchandise* lain



Gambar III.2. Paket saat sudah dikemas rapi beserta posternya yang difoto oleh Kartika.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan narasumber Kartika Permadisiwi, pada 30 November 2022.

Kondisi isi paket setelah dibuka hanyalah berisikan *2pcs* album saja. Padahal jumlah album yang dikirimkan adalah *6pcs* beserta *merchandise* lain dan posternya. *Packing* poster di luar kardus kondisi aman dan tidak ada indikasi dirobek atau dirusak. *Packing* kardus terdapat indikasi dirusak yaitu di bagian atas yang berlubang dan bagian samping seperti terkena beberapa sayatan. Wajar saja *customer* tersebut mencurigai paketnya telah dirusak dan ternyata isi di dalamnya tidak sama dengan yang dikirimkan.

Konsumen setelah mengetahui hal itu kemudian menghubungi pihak ekspeditor. *Customer* konsumen yang berada di Semarang pun menghubungi pihak ekspeditor. Namun, pihak ekspeditor alih-alih bertanggung jawab, mereka malah meminta konsumen untuk mengirimkan video saat paket di-*packing*. Tentu saja konsumen hanya memfotokan isi paket dan tidak merekamnya, karena hal tersebut tidak biasa dilakukan oleh *seller*. Tanggapan pihak ekspeditor kemudian tidak bisa memberikan tanggung jawab kepada konsumen dengan alasan konsumen tidak dapat membuktikan kondisi paket di dalam kardus sebelum dikirimkan tersebut.

Kasus yang dialami oleh konsumen ini sudah sering terjadi. Salah satunya adalah yang dikutip dari Kompas.com, sejumlah penggemar musik *Kpop* yang menggunakan akun media sosial *Twitter*, mengungkapkan dugaan pembobolan paket yang dilakukan oleh kurir. Paket tersebut tentunya berisi *merchandise* K-Pop berupa *photocard*, *snack freebies*, album, *skincare* dan lain lain. Beberapa penggemar mengaku paket yang

diterima dalam keadaan sobek di pengemasan, beberapa yang lain mengaku paket yang diterima tidak utuh.⁶⁷

Kasus dalam penelitian ini terjadi akibat dari kelalaian pihak ekspeditor. Paket konsumen yang dibungkus kardus tersebut hilang sebagian, kardus yang membungkus pun datang dalam keadaan rusak. Pihak ekspeditor juga tidak mengganti kerugian yang dialami konsumen, meskipun konsumen telah mencoba untuk meminta ganti rugi pada pihak ekspeditor. Kelalaian ekspeditor menyebabkan konsumen harus menanggung kerugian sebesar Rp.840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Jenis kerugian yang dapat dialami konsumen yaitu terdiri dari kerugian materiil dan kerugian immateriil. Kerugian materiil adalah kerugian yang nyata-nyata ada yang diderita. Kerugian immateriil adalah kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima di kemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari⁶⁸. Konsumen dalam kasus ini mengalami kerugian materiil sebesar Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Nilai kerugian ini didapatkan dari jumlah album dikalikan dengan harga album. Harga satu album adalah Rp. 210.000,- (dua ratus sepuluh

⁶⁷ Ramai Paket Berbau *Kpop* Diduga Dibobol dan Hilang, Ini Cerita Korban, terdapat dalam Ramai Paket Berbau *Kpop* Diduga Dibobol dan Hilang, Ini Cerita Korban (kompas.com), diakses terakhir pada 15 Oktober 2023.

⁶⁸ Apa itu Kerugian Materiil dan Immateriil, terdapat dalam Apa itu kerugian materiil dan imateril? – JawabanApapun.com, diakses terakhir pada 14 Oktober 2023.

ribu rupiah), sehingga akan didapatkan nilai kerugian dengan perhitungan harga album dikalikan jumlah album. 1 (satu) pcs album seharga Rp. 210.000,- (dua ratus sepuluh ribu rupiah) dikalikan jumlah album yang hilang yaitu 4 (empat) pcs. Maka didapatkan nilai kerugian sebesar Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Pasal 7 UUPK telah mengatur kewajiban pelaku usaha, salah satunya pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh jasa yang diperdagangkan. Konsumen berhak meminta ganti rugi kepada pihak ekspeditor.. Namun, pihak ekspeditor yang melakukan kelalaian justru tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen tidak dapat memenuhi syarat untuk mengklaim ganti rugi kepada ekspeditor berupa video pengemasan barang kirimannya. Konsumen tidak dapat memberikan video pengemasan tidak dapat menjadi pembenaran atas kelalaian ekspeditor. Ekspeditor yang lalai dan tidak melaksanakan tanggung jawabnya berupa penggantian kerugian kepada konsumen ini dapat dikatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum. Ekspeditor tetap harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Ekspeditor yang melalaikan tanggung jawabnya ini dapat digugat oleh konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Tata cara pengaduan yang dapat dilakukan konsumen yaitu yang pertama membuat surat permohonan kepada Ketua BPSK, mengisi formulir

pengaduan di kantor BPSK yang berisikan nama, alamat pengadu (konsumen) dan alamat yang diadukan (ekspeditor), keterangan waktu atau tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti dan fotocopy KTP pengadu. Konsumen dapat mengirimkan surat permohonan ini ke Kantor BPSK Bekasi yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, RT 001/RW 005, Kelurahan Margajaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi.⁶⁹ Tahap berikutnya, apabila tergugat (pelaku usaha) memenuhi panggilan, kedua pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha menentukan metode penyelesaian perkara. Metode yang dapat dipilih antara lain, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.⁷⁰

Hukum Islam juga mengatur mengenai jual beli, yang kemudian disebut *muamalah*. Transaksi jual beli ini harus dilakukan dengan berpedoman pada syari'at Islam. Pada kasus ini, transaksi antara jasa ekspedisi dan konsumen jasa ekspedisi dapat disebut sebagai *al-bai'*, yaitu jual beli jasa yang mengandung manfaat. Jasa dapat diartikan sebagai layanan berbayar yang berbentuk pekerjaan yang dimanfaatkan oleh konsumen. Jasa ekspedisi memberikan jasa pengiriman, kemudian konsumen memberi bayaran sesuai dengan yang disepakati sebagai nilai

⁶⁹ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2008, hlm. 23.

⁷⁰ *Ibid*, hlm. 33.

dari manfaat jasa yang telah diberikan. Karena itulah transaksi di atas dapat disebut sebagai *al-bai'*, karena memberi manfaat.⁷¹

Hukum Islam menyebutkan, bahwa dalam transaksi haruslah memiliki kebermanfaatan terhadap sesama.⁷² Dalam akad *al-bai'*, pihak-pihak yang berakad wajib memberikan tanggung jawab apabila terdapat kesalahan atau kerugian yang diakibatkan kelalaiannya. Maka, hak dan kewajiban dari masing-masing pihak harus disepakati, sehingga transaksi tersebut dapat menghadirkan masalah atau kebaikan dan kebermanfaatan. Kemaslahatan yang telah dicapai dalam melakukan suatu transaksi menandakan bahwa tujuan dari syari'ah (maqashid asy-syari'ah) telah tercapai.⁷³ Maqashid Asy-syari'ah dari segi bahasa berarti tujuan yang disyari'atkan hukum Islam. Tujuan tersebut terdiri dari 5 (lima) hal, memelihara agama (*Hifz Al-Din*), memelihara jiwa (*Hifz al-Nafz*), memelihara akal (*Hifz al-'Aql*), memelihara keturunan (*Hifz al-Nasl*), memelihara harta (*Hifz al-Mal*).⁷⁴

Q.S. An-Nisa ayat 29 yang artinya, "*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas*

⁷¹ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: Visimedia, 2008, hlm. 4.

⁷² AShmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2000, hlm. 10.

⁷³ Nasroen Haroen, *Ushul Fiqih Jilid 1*, Jakarta, Logos Wacana Ilmu, 1998, hlm. 114.

⁷⁴ Konsep Tujuan Syari'ah (Maqasid Al-Syari'ah), terdapat dalam <https://papua.kemenag.go.id/#!/detail/39a8b9c2-405d-4420-8c95-ce90c63ba192#topPage> terakhir diakses pada 9 Oktober 2023.

dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu". Ayat inilah yang melarang untuk mengambil harta orang lain di jalan yang salah. Ayat ini merujuk pada *Maqashid Asy-syari'ah* dalam memelihara harta, bahwa dilarang bagi kita untuk mengambil harta yang bukan milik kita. Hal ini berlaku bagi ekspeditor yang perannya sebagai pelaku usaha yang tidak memelihara barang kiriman yang dititipkan kepadanya dengan baik, sehingga barang kiriman tersebut datang dalam keadaan tidak utuh di tangan penerima dan mengakibatkan kerugian pada konsumen. Pelaku usaha kemudian tidak memenuhi tanggung jawabnya berupa penggantian kerugian, sehingga pelaku usaha melanggar perintah Allah yang disebutkan di atas, yaitu memakan harta sesama dengan jalan yang batil atau tidak benar.⁷⁵

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam hal Hilangnya Sebagian Barang pada Pengiriman Barang Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat

Asas pertanggung jawaban terdapat di dalam hukum. Seseorang dianggap selalu bertanggung jawab atas segala perbuatan, akibat-akibat dari perbuatannya, tidak berbuat, kelalaian atau kurang hati-hati yang mengakibatkan kerugian pada orang atau pihak lain. tanggung jawab tersebut tergantung pada: apakah pada peristiwa (yang menimbulkan kerugian orang lain itu) terdapat kesalahan orang tersebut sehingga ia

⁷⁵*Ibid.*

harus membayar ganti rugi (tanggung jawab berdasarkan kesalahan). dalam kaitan ini, dikenal pula asas *presumption of innocence* (setiap orang dianggap tidak bersalah, sampai dibuktikan kesalahannya itu di hadapan pengadilan yang berwenang atasnya).⁷⁶

Perihal pengangkutan barang juga diberlakukan tanggung jawab hukum. Perjanjian selalu menjadi awal dalam pengangkutan, baik perjanjian secara lisan ataupun tertulis. Perjanjian tersebut diawali dengan kesepakatan antara pihak pengangkut dan pihak pengirim atau penumpang. Kesepakatan tersebut berisi kewajiban dan hak pengangkut, juga kewajiban dan hak pengirim atau penumpang. Pengangkut memiliki kewajiban untuk mengangkut barang dari awal hingga sampai ke tujuan dalam keadaan selamat. Pengangkut berhak menerima sejumlah uang atas jasa yang dilakukannya yang disebut biaya pengangkutan atau ongkos kirim. Pengirim atau penumpang juga memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah uang atas jasa yang dilakukan oleh pengangkut.⁷⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Konsumen jasa ekspedisi dalam kasus ini pun memiliki hak atas keselamatan barangnya yang dititipkan pada pihak ekspeditor untuk dikirimkan ke Semarang. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian karena kelalaian ekspeditor

⁷⁶ A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm.171.

⁷⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 2.

selaku pelaku usaha. Seiring dengan dipenuhinya hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan. Salah satu kewajiban tersebut adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen telah membayar biaya ongkos kirim kepada pihak ekspeditor sejumlah yang telah ada dalam ketentuan dari ekspeditor.

Pihak ekspeditor selaku pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, dan pembayaran tersebut telah diterima dari konsumen. Kewajiban yang harus dilaksanakan ekspeditor antara lain beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Beriktikad baik yang dimaksud adalah dengan patuh dan melaksanakan perjanjian yang disepakati dengan benar. Kewajiban selanjutnya adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian ekspeditor dalam menjaga barang saat pengiriman, karena itu ekspeditor wajib memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen.

Penelitian ini mengangkat kasus kerusakan barang kiriman yang dialami oleh Kartika Permadisiwi yang beralamat di Jakarta. Kartika selaku konsumen memiliki toko *online* yang menjual berbagai macam *merchandise KPop*. Kejadian ini dimulai pada saat *customer*-nya dari Semarang membeli *merchandise* berupa album sebanyak 6 *pcs* secara *online*, ia mengemas pesanan tersebut dengan aman menggunakan kardus untuk album serta paralon untuk posternya. Sebelumnya, ia dan *customer*-

nya sepakat untuk menggunakan ekspedisi bernama Trawlbens karena ongkos kirim yang lebih murah. Kemudian, paket yang dikirimkan tersebut datang dalam keadaan tidak sesuai. Kardus paket hanya berisikan dua album saja. Keadaan kardus paket tersebut seperti disobek dan direkatkan menggunakan lakban kembali. Konsumen kemudian mencoba mengirim pesan ke pihak ekspeditor. Namun, dari pihak ekspeditor tidak melakukan tanggung jawab kepada konsumen.⁷⁸

Pelaku usaha memiliki prinsip tanggung jawab yang mengacu pada Pasal 7 UUPK. Pelaku usaha dalam kasus ini yaitu ekspeditor melalaikan tanggung jawabnya. Ekspeditor tidak beriktikad baik dengan mengganti kerugian yang dialami konsumen yang berakibat dari kelalaiannya. Prinsip tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan kesalahan yaitu seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.⁷⁹ Pada hukum pengangkutan, prinsip ini mengharuskan setiap pengangkut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang timbul karena kesalahannya dalam proses penyelenggaraan pengangkutan.⁸⁰ Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUHPerdara menganut prinsip tersebut yang termasuk dalam perbuatan melawan hukum (*illegal act*) sebagai aturan umum. Sedangkan pada

⁷⁸ Hasil wawancara dengan narasumber Kartika Permadisiwi pada 30 November 2023.

⁷⁹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000, hlm. 73.

⁸⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan, Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, hlm. 54-55

aturan khususnya ditentukan oleh Undang-Undang yang mengatur angkutan berdasarkan jenisnya.⁸¹

Prinsip tanggung jawab yang lain yaitu prinsip tanggung jawab profesional. Prinsip tanggung jawab profesional ini berhubungan dengan jasa. Komar kantaatmadja menyebutkan bahwa, “tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sumber persoalan tanggung jawab profesional dapat timbul karena penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien. Kelalaian penyedia jasa profesional tersebut juga dapat menjadi persoalan karena mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.”⁸²

Berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab di atas, dapat diambil kesimpulan dalam kasus di penelitian ini bahwa berlaku prinsip tanggung jawab profesional. Hilangnya barang kiriman disebabkan oleh ekspeditor selaku penyedia jasa profesional yang tidak menjaga keselamatan barang kiriman tersebut. Barang kiriman sudah menjadi tanggung jawab ekspeditor sejak diserahkan oleh konsumen dan menjalani proses pengiriman hingga sampai ke tangan penerima. Sehingga sudah sepatutnya apabila ekspeditor bertanggung jawab atas kelalaiannya dalam menjaga barang kiriman tersebut.

⁸¹ Ibid.

⁸² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 82.

Pihak ekspeditor selaku pelaku usaha yang tidak menjaga kiriman dengan baik, yang mengakibatkan barang kiriman tiba di tangan *customer* dalam keadaan tidak utuh, wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang diderita *customer*. Namun, pihak ekspeditor tidak memberikan ganti rugi tersebut, sehingga konsumen harus mengalami kerugian materiil sebesar Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Pihak ekspeditor sendiri memiliki alasan mengapa ia tidak bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi. Alasannya adalah karena konsumen tidak dapat mengirimkan video pengemasan paket. Padahal di awal transaksi, konsumen sama sekali tidak diberitahu untuk melakukan perekaman pada saat mengemas paket yang akan dikirim. Pihak ekspeditor tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang diatur oleh Pasal 7 UUPK pada bagian “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Di sini pihak ekspeditor terkesan tidak memiliki kemauan untuk bertanggung jawab atas kelalaiannya dalam menjaga barang kiriman sekaligus tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen.

Pasal 7 UUPK mengatur mengenai apa yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha. Pertama, pelaku usaha wajib beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Pihak ekspeditor terindikasi tidak memiliki iktikad baik karena tidak bertanggung jawab atas kelalaian yang

dilakukannya. Kedua, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur. Pihak ekspeditor tidak bertanggung jawab kepada konsumen dengan alasan bahwa konsumen tidak memberikan video pengemasan barang kiriman. Padahal, pada awal transaksi pihak ekspeditor sendiri tidak memberikan informasi kepada konsumen bahwa ia harus merekam ketika mengemas barang kiriman tersebut untuk tujuan pencairan jaminan apabila terjadi sesuatu terhadap barang kiriman. Ketiga, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Konsumen telah jelas mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak ekspeditor yang bertanggung jawab mengirim barang kiriman dengan selamat sampai tujuan.

Pasal 19 Ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) yaitu dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.⁸³

Berdasarkan pasal tersebut di atas, maka ekspeditor selaku pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Konsekuensi bagi pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi, maka

⁸³ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005, hlm. 42.

dapat dikenai sanksi administratif yang diatur oleh Pasal 60 Ayat (2) UUPK, yaitu sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Barang kiriman milik konsumen yang diserahkan kepada ekspeditor untuk dikirimkan kepada *customer* konsumen yang beralamat di Semarang, tiba dengan kondisi tidak sama dengan saat diserahkan. Kardus barang kiriman tersebut tampak sobek-sobek di bagian samping seperti disayat. Sedangkan kardus bagian atas seperti disobek juga dan dilakban kembali. Setelah barang kiriman tiba, tentunya penerima merasa aneh dengan kondisi kardus barang kiriman tersebut. Kemudian *customer* tersebut membuka kardus dan tidak lupa merekam prosesnya seperti yang telah disepakati dengan konsumen selaku *seller*. Ketika kardus dibuka, barang-barang di dalam kardus tidak seperti yang dikirimkan. Isi kardus seharusnya terdapat 6 (enam) buah album dan 1 (satu) *pack freebies*. Namun setelah dibuka, isi kardus tersebut hanyalah berupa 2 (dua) album dan 1 (satu) *pack freebies* saja. *Customer* tersebut sontak terkejut dengan isi di dalam kardus tersebut. Ia kemudian menghubungi pihak ekspeditor untuk meminta penjelasan dan ganti rugi atas hilangnya sebagian barang kirimannya.



Gambar III.3 Foto Paket dan Isi Paket Sebelum Pengiriman

Gambar di atas merupakan bukti yang diberikan konsumen bahwa isi kardus tersebut berupa 6 (enam) buah album dan beberapa *freebies* yang kemudian dikemas dengan *bubble wrap* yang dibungkus di dalam kardus, serta gulungan poster yang juga dikemas dengan *bubble wrap* yang diletakkan di atas kardus dan dilakban.



Gambar III.4 Kondisi Paket Ketika Sampai.

Gambar di atas merupakan kondisi kardus barang kiriman ketika sudah sampai di tangan *customer*. Kardus tersebut tampak terdapat beberapa sobekan di bagian samping. Di bagian pojok kiri atas kardus juga terdapat sobekan yang kemudian dilakban kembali.



Gambar III.5 Screenshot Chat dengan Trawlbens.

Customer konsumen menghubungi pihak ekspeditor mengenai keluhannya. Pihak ekspeditor memintanya untuk mengirimkan video *unboxing*-nya. Kemudian ia mengirimkan video tersebut. Pihak ekspeditor merespon akan menindaklanjutinya. Beberapa jam kemudian, ekspeditor menghubungi kembali untuk meminta video *packing* barang kiriman. Namun, konsumen selaku *seller* yang mengemas barang kiriman tersebut tidak dapat memberikan video *packing*, ekspeditor tidak dapat bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi. Kemudian *customer* tersebut menghubungi Kartika selaku konsumen atas respon yang didapatkannya dari pihak ekspeditor.

Konsumen segera menghubungi pihak ekspeditor setelah *customer*-nya menginformasikan respon atas keluhannya terhadap pihak ekspeditor. konsumen menghubungi pihak ekspeditor dan meminta untuk bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi. Namun, respon pihak

ekspeditor tetap sama, ia tidak bisa memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Setelah mengajukan komplain kepada pihak ekspeditor, konsumen tidak mendapatkan ganti rugi karena pihak ekspeditor tidak menunaikan tanggung jawabnya kepada konsumen. Sehingga konsumen mengalami kerugian sebesar Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah). Atas dasar kerugian tersebut, dapat membuka peluang bagi konsumen untuk mengajukan Gugatan Ganti Kerugian, baik melalui Pengadilan Negeri ataupun mengajukan pengaduan kepada BPSK. Konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pihak ekspeditor selaku pelaku usaha di bidang jasa ekspedisi atas dasar perlindungan konsumen. Konsumen juga dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum dan ganti kerugian kepada pihak ekspeditor.

Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan bahwa, “tiap perbuatan yang melanggar hukum dapat membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Pembuktian unsur-unsur perbuatan melawan hukum ini terdiri atas: adanya perbuatan melawan hukum; adanya kesalahan; adanya kerugian; dan adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum, kesalahan dan kerugian yang ada. Merujuk pada Pasal 1365 KUHPerdara, tiap orang yang menyebabkan kerugian pada orang lain yang diakibatkan oleh kesalahannya sendiri,

wajib untuk menggantikan kerugian tersebut. Dalam prakteknya, masih ada pihak-pihak yang tidak melakukan tanggung jawabnya.⁸⁴

Misalnya ekspeditor dalam kasus di penelitian ini. Ekspeditor dapat disebut telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan terbuktinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagai berikut; adanya perbuatan melawan hukum, pihak ekspeditor telah menimbulkan kerugian kepada konsumen. Adanya kesalahan pihak ekspeditor telah berbuat lalai dengan tidak menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya dengan benar. Adanya kerugian, atas kelalaian pihak ekspeditor, konsumen mendapat kerugian sejumlah Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah). Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum, kesalahan dan kerugian yang ada. Kelalaian yang disebabkan pihak ekspeditor membawa kerugian kepada pihak konsumen, sehingga pihak ekspeditor dapat dinyatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum.

Pelaku usaha dalam kasus ini adalah Trawlbens sebagai pihak ekspeditor. Kendala dari pertanggung jawaban pihak ekspeditor adalah karena konsumen tidak dapat memberikan bukti berupa video pengemasan sebagai syarat mengklaim ganti rugi. Menurut pendapat penulis, pihak ekspeditor selaku pelaku usaha dalam kasus ini dapat disebut melakukan kelalaian. Pihak ekspeditor lalai dalam menjaga keselamatan barang kirimannya, sehingga barang kiriman tersebut tidak sampai dengan

⁸⁴ Gunawan Wijaya, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, Rajawali Press, Jakarta, 2003, hlm. 82.

selamat di tangan penerima. Berhubung dengan kelalaian yang dilakukan oleh pihak ekspeditor selaku pelaku usaha, maka tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi ini dapat dibebankan kepadanya. Beban ganti rugi senilai kerugian yang dialami konsumen sejumlah Rp. 840.000,- (delapan ratus empat puluh ribu rupiah).

Konsumen yang mengalami kerugian ini, dapat menggugat pelaku usaha atas kelalaiannya untuk mendapatkan ganti rugi. Konsumen dapat menggugat ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sehingga BPSK dapat memberikan sanksi kepada ekspeditor selaku pelaku usaha. Konsumen dapat menggugat BPSK ke kantor BPSK terdekat yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani RT 001/RW 005, Kelurahan Margajaya, Kecamatan Bekasi, Kota Bekasi. Konsumen mengirimkan surat permohonan beserta lampiran-lampirannya ke kantor BPSK tersebut. Setelah diproses, tergugat (ekspeditor) dan penggugat (konsumen) hadir dalam persidangan untuk menentukan metode penyelesaian. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat atau dengan kata lain wajib dipatuhi oleh para pihak, baik penggugat maupun tergugat.⁸⁵

Kasus dalam penelitian ini berfokus pada ganti rugi. Q.S. Al-Baqarah ayat 194 telah disebutkan bahwa “... *Maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertaqwa*”.⁸⁶ Ayat

⁸⁵ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2008, hlm. 23.

⁸⁶ Q.S. Al-Baqarah Ayat 194.

tersebut dapat dihubungkan dengan ganti rugi atau *ta'wid*. Ayat tersebut menerangkan bahwa barang siapa menyebabkan kerugian kepadamu, maka balaslah ia seimbang dengan kerugian yang disebabkan kepadanya. Ayat ini mengharuskan kepada setiap orang untuk berlaku adil dalam bertransaksi. Begitu pula pelaku usaha atau ekspeditor dalam kasus ini. Ekspeditor diwajibkan untuk bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang berakibat dari kelalaiannya.⁸⁷

Islam mengajarkan dengan lebih luas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. Jika UUPK mengatur hubungan secara horizontal, yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen, atau pelaku usaha dengan pelaku usaha yang lain (*hablum minannas*), maka Islam mengatur hubungan secara horizontal sekaligus vertikal (*hablum minallah*), yaitu hubungan manusia (pada kasus ini pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT, yang memiliki sekaligus mengatur alam semesta dan isinya.

⁸⁷ Ganti Rugi, Bagaimana Aturannya dalam Islam? yang terdapat dalam [Ganti Rugi, Bagaimana Aturannya dalam Islam?](#) | NU Online terakhir diakses pada 17 November 2023.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah upaya-upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas hilangnya barang kiriman pada jasa ekspedisi Trawlbens ini belum sesuai dengan yang telah diatur oleh UUPK. Pasal 7 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga keselamatan barang kiriman dan memberikan kompensasi berupa ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian karena kelalaian pelaku usaha. Namun, konsumen seperti dalam kasus ini tidak dapat dipenuhi hak-haknya. Konsumen yang tidak terpenuhi hak-haknya dapat menggugat pelaku usaha ke BPSK dengan melakukan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal hilangnya sebagian barang pada pengiriman jasa ekspedisi Trawlbens cabang Bekasi, Jawa Barat ini telah diatur oleh UUPK Pasal 19. Pasal tersebut menerangkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat konsumsi jasa yang dihasilkan. Apabila pelaku usaha melanggar Pasal 19 tersebut, maka dapat dikenakan sanksi

administratif oleh BPSK yang telah diatur oleh Pasal 60 Ayat 2 UUPK bahwa, “penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab ini kepada BPSK sehingga BPSK dapat memberikan sanksi kepada pelaku usaha sesuai dengan hukum yang berlaku.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis dapat menyarankan sebagai berikut:

1. Kepada konsumen, untuk mengajukan surat permohonan kepada BPSK terkait pelaku usaha yang melalaikan kewajibannya dalam memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, sehingga BPSK dapat memberikan sanksi kepada pelaku usaha sesuai dengan hukum yang berlaku.
2. Kepada pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawabnya seperti dalam Pasal 7 UUPK bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen yang disebabkan kelalaian pelaku usaha. Pelaku usaha wajib mematuhi sanksi yang diberikan BPSK berdasarkan putusan BPSK apabila konsumen menggugat pelaku usaha ke BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2015.
- Abdul Kadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Jakarta, Pena Grafika, 2010.
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2000.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, *Simposium Hukum Angkutan Darat dan Laut*, Ekonomi, Bandung, 1981.
- C.S.T. Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.
- Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, 2013, Penerbit Ombak. Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- H. Abdurahman dan Soejono. *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Janus Sidabalok, S.H., M.Hum. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2008.

- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Pantai Rei, Jakarta, 2005.
- Nasroen Haroen, *Ushul Fiqih Jilid 1*, Jakarta, Logos Wacana Ilmu, 1998.
- Sution Usman Adji, S.H., Djoko Prakoso, S.H., Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991.
- Soegijatna Tjakranegara, S.H., *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995.
- Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2014.
- R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Rajawali, Jakarta, 1994.
- Ridwan Khairandy. *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Depok, 2018.
- Tim Mahkamah Agung RI, *Naskah Akademis tentang Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Sengketanya*, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta, 2006.
- Zulham, S.Hi., M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013.

2. JURNAL DAN KARYA ILMIAH LAINNYA

- Irma Garwan, S.H., dkk, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang atas Kehilangan Barang yang Dikirimkan Dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Jurnal Justisi Hukum IISN 2528-2638, Vol 6, Nomor 1, Maret 2021.
- Mirzaqon T.A & Budi Purwoko. *Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktek Konseling Expressive Writing*, Jurnal BK Unesa, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Surabaya, 2017.
- Octo Radian Putra dan Rizka Fitriasisari, S.E., M.S.A., Ak., *Analisis Sistem Pengendalian Internal Pengiriman Barang pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang*

Serang), Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Edisi Vol. 5 No. 1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2016.

Rochati Mahfiroh, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pengiriman Barang melalui Jasa GoSend Instant Courier*”, Thesis, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2020.

Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Jurnal Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.

3. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Keputusan Menteri Perhubungan No. 10 tentang Jasa Pengurusan Transportasi

4. DATA ELEKTRONIK

[Apa itu kerugian materil dan imateril? – JawabanApapun.com](#)

[Ganti Rugi, Bagaimana Aturannya dalam Islam? | NU Online](#)

[Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha yang Harus Anda Ketahui \(toiletbisnis.com\)](#)

<https://papua.kemenag.go.id/#!/detail/39a8b9c2-405d-4420-8c95->

[ce90c63ba192#topPage](#)

<https://teks.co.id/merchandise-adalah/>

[PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI-](#)

[ONLINE \(E-COMMERCE\) \(republika.co.id\)](#)

[Ramai Paket Berbau *Kpop* Diduga Dibobol dan Hilang, Ini Cerita Korban](#)

[\(kompas.com\)](#)

[3 Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen \(hukumonline.com\)](#)



FAKULTAS
HUKUM

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 530/Perpus-S1/20/H/XI/2023

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dearatu Hafizha Yusuf
No Mahasiswa : 18410057
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS
KEHILANGAN BARANG KIRIMAN (Studi
Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens
Cabang Bekasi Jawa Barat).**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **16.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 November 2023 M
4 Jumadil Awwal 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KONSUMEN JASA
EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN
BARANG KIRIMAN (Studi Kasus
Pada Perusahaan Jasa
Ekspedisi Trawlbens Cabang
Bekasi Jawa Barat)

by 18410057 Dearatu Hafizha Yusuf

Submission date: 18-Nov-2023 01:23PM (UTC+0700)

Submission ID: 2232028172

File name: hadap_Konsumen_Jasa_Ekspedisi_Atas_Kehilangan_Barang_Kiriman.pdf (1.24M)

Word count: 14459

Character count: 95760

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI
ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi

Jawa Barat)

SKRIPSI



Disusun oleh:

Dearatu Hafizha Yusuf

18410057

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA EKSPEDISI ATAS KEHILANGAN BARANG KIRIMAN (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Trawlbens Cabang Bekasi Jawa Barat)

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	7%
2	dspace.uii.ac.id Internet Source	3%
3	fh.upnvj.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	moam.info Internet Source	1%
6	research.unissula.ac.id Internet Source	1%
7	lib.ui.ac.id Internet Source	1%
8	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%

9

Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Student Paper

1 %

10

repository.unika.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On