

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG (EKSPEDISI) TERKAIT KEHILANGAN PAKET

IRWAN MIDIAN MANURUNG, ELFRIDA RATNAWATI

Magister Ilmu Hukum, Universitas Trisakti  
irwanmanroe.law@gmail.com, elfrida.r@trisakti.ac.id

**Abstract:** *This research aims to identify consumer protection related to users of goods delivery services (expeditions) in the event of loss of consumer packages and to find out how the process of resolving compensation for losses is carried out by business actors, in this case goods delivery service companies (expeditions), to consumers on the basis of reports. consumer complaints at the National Consumer Protection Agency (BPKN). Consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. This writing uses normative legal research with secondary data in the form of books, journals, literature reviews and uses statutory regulations as the main source of information. Compensation for losses related to lost goods made by goods delivery (expedition) service companies to consumers must be in accordance with or equivalent to the value of the goods lost and the provisions for the inclusion of standard clauses by business actors regarding compensation must be adjusted because they are considered a form of transfer of responsibility of business actors. Recommendations for consumers to make a consumer complaint report to the National Consumer Protection Agency (BPKN) if they receive inappropriate compensation so that the National Consumer Protection Agency (BPKN) carries out its function of providing advice and recommendations to the government in the context of formulating policies in the field of consumer protection.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Expedition, Compensation, BPKN.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman barang (ekspedisi) apabila terjadi kehilangan paket milik konsumen serta untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian penggantian kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) kepada konsumen atas dasar laporan pengaduan konsumen di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penulisan ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan data sekunder berupa buku, jurnal, tinjauan pustaka dan menggunakan peraturan perundang-undangan sebagai sumber informasi utama. Penggantian kerugian terkait kehilangan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) kepada konsumen harus sesuai atau setara dengan nilai barang yang hilang dan ketentuan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha terkait ganti rugi wajib dilakukan penyesuaian karena dianggap sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Rekomendasi bagi konsumen agar membuat laporan pengaduan konsumen di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) apabila mendapatkan ganti rugi yang tidak sesuai agar Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menjalankan fungsinya memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Ekspedisi, Ganti Rugi, BPKN

### A. Pendahuluan

Perkembangan internet dan teknologi telah menyebabkan perubahan cepat dalam bidang sosial, ekonomi dan budaya yang menjadikan dunia tanpa batas yang melahirkan berbagai peluang yang bernilai bisnis. Bisnis *online* adalah salah satunya. Perdagangan

elektronik atau *e-commerce* adalah suatu bentuk usaha yang memungkinkan perusahaan atau individu dapat memperdagangkan produk melalui internet (*online*). Hampir semua barang dan/atau jasa dapat diakses melalui internet mulai dari makanan, buku, pakaian, kebutuhan rumah tangga, tiket perjalanan dan lain sebagainya bisa dibeli melalui *e-commerce* yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus dibatasi waktu (24 jam).

Semakin berkembangnya *marketplace* di Indonesia yang memungkinkan masyarakat dapat membeli dan menjual barang melalui *online* sehingga kebutuhan akan transportasi pengiriman baik antar perkotaan maupun antar wilayah pun semakin tinggi. Oleh karena itu, saat ini banyak sekali layanan jasa pengiriman (ekspedisi) yang bermunculan. Masyarakat yang berbelanja secara *online* juga dipermudah oleh *platform marketplace* dengan dapat memilih sendiri jasa pengiriman barang (ekspedisi) yang hendak digunakan seperti JNE, TIKI, Sicepat, J&T, Shoppe Express dan lain sebagainya. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Jasa pengiriman barang (ekspedisi) akan menjadi solusi bagi masyarakat yang sering berbelanja secara *online* hal ini dikarenakan maksud dari penyelenggaraan pengangkutan barang dagangan (ekspedisi) adalah melayani pembeli yang ingin mengirimkan barang ke tempat tujuannya dalam waktu yang cukup singkat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirimkan barang menjadikan jasa pengiriman barang (ekspedisi) merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini.

Keberadaan perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) dalam era globalisasi terutama dalam bidang bisnis jual-beli secara online (*e-commerce*) sangatlah penting dan menyederhanakan pekerjaan manusia. Namun dalam proses pengiriman barang sering terjadi beberapa hambatan seperti barang diterima dalam kondisi rusak, barang yang dikirimkan akan sampai dalam waktu tertentu namun pada kenyataannya mengalami keterlambatan termasuk kendala barang tidak sampai ke penerima dikarenakan hilang dalam perjalanan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi).

Dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen akibat barang tidak sampai ke penerima dikarenakan hilang dalam perjalanan pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi), konsumen berhak menuntut ganti kerugian dan pelaku usaha yang dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Namun, pada kenyataannya banyak ditemukan permasalahan yang menyangkut ganti kerugian yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) tidak sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha berlindung dibalik *terms and condition* (syarat dan ketentuan) yang dibuat sepihak oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi). Banyak ditemukan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terhadap pembayaran biaya penggantian atas kiriman yang hilang maksimal 10 (sepuluh) kali lipat dari biaya pengiriman atau sebaliknya harga barang diambil dari nilai paling rendah sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).

Banyak berita yang memuat mengenai kekecewaan konsumen terhadap proses penggantian kerugian yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terkait paket mereka yang hilang. Sebagai contoh kehilangan paket yang di alami oleh Alex Samosir dengan menggunakan jasa pengiriman barang (ekspedisi) J&T Express dengan sistem COD, paket dikirim pada tanggal 20 Juni 2022 dan dinyatakan hilang oleh pihak J&T Express pada tanggal 2 Agustus 2022. Paket yang dinyatakan hilang tersebut berisi sparepart motor seharga Rp 1.139.000,- (satu juta seratus tiga puluh sembilan ribu rupiah)

dan dengan berjalannya waktu yang cukup lama, Alex Samosir mendapatkan konfirmasi dari pihak J&T Express akan mengganti rugi 10 (sepuluh) kali ongkos kirim atau ongkir yang besarnya Rp 550.000,- (lima ratus lima puluh ribu rupiah) (Bramasta, 2022). Berita selanjutnya kehilangan paket yang dialami oleh Hilda disampaikan melalui suara pembaca detiknews berisi reimburse nota sebesar Rp 2.300.000,- (dua juta tiga ratus ribu rupiah) yang dikirim pada tanggal 1 Maret 2018 dengan nomor resi 888058657515. Hilda merasa dikecewakan sebagai konsumen karena mendapat respon yang lambat dari pihak J&T Express dan penolakan untuk mengganti seluruh kerugian. J&T Express hanya bersedia mengganti rugi sebesar 40 % (empat puluh persen) dari total kerugian yang diderita Hilda (Ningtyas, 2018).

Untuk melindungi kepentingannya, konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang (ekspedisi) perlu mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara pengertian dari konsumen sendiri adalah setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan. Pasar nasional yang semakin terbuka karena adanya proses globalisasi ekonomi harus terus memastikan peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas kualitas, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh dipasar.

Terdapat sejumlah penelitian yang membahas mengenai penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa pengiriman barang (ekspedisi) diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ali Ma'ruf dan Vera Rimbawani Sushanty mengemukakan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen terkait kehilangan paket dilakukan secara kekeluargaan dengan menempuh jalur negosiasi. Namun penelitian tersebut lebih berfokus pada PT JNE Kediri yang pembayaran biaya penggantian kerugiannya sebesar 10 (sepuluh) kali lipat dari biaya pengiriman apabila paket tidak menggunakan asuransi dan apabila paket menggunakan asuransi maka penggantian kerugian sebesar nominal paket kiriman yang diasuransikan (Bernadeth Filia & Tri, 2021). Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna dan Bambang Eko Turisno mengemukakan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen yang berfokus untuk masalah keterlambatan paket yang hasil dari penelitiannya bahwa penggantian kerugian karena keterlambatan paket sebatas kerugian yang bersifat materiil karena penyebab kerugian tersebut tergolong wanprestasi (Musyafah et al., 2018). Sementara penelitian dalam penulisan ini difokuskan pada perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang (ekspedisi) khususnya jika terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman, yang proses penyelesaian penggantian kerugiannya melibatkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dikarenakan adanya laporan pengaduan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menelaah lebih lanjut terkait bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang (ekspedisi) dilaksanakan khususnya jika terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman. Oleh karena itu, penulis akan menuangkannya untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana proses penyelesaian penggantian kerugian terkait barang tidak sampai ke penerima dikarenakan hilang dalam perjalanan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) kepada konsumen atas dasar laporan pengaduan konsumen di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang menitikberatkan pada peraturan perundang-undangan yang tertulis (*law in books*) atau penelitian yang didasarkan pada norma atau aturan sosial (Armia, 2022). Penelitian hukum normatif dapat diibaratkan sebagai penelitian kajian pustaka yang sebagian sumber datanya berasal dari peraturan perundang-undangan tertulis yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian hukum normatif ini menggunakan kaidah, norma atau asas hukum, begitu juga data yang diperoleh dari tinjauan pustaka dan peraturan perundang-undangan (Soerjono Soekanto, 2007) mengenai bagaimana fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait adanya laporan pengaduan konsumen mengenai barang tidak sampai ke penerima dikarenakan hilang dalam perjalanan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi).

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, Barang dan Jasa

Negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negara dan salah satu yang wajib diberikan oleh negara adalah perlindungan konsumen (Widiarty, 2016). Sebelum membahas lebih jauh terkait perlindungan konsumen, sebaiknya dipahami terlebih dahulu pengertian mengenai konsumen, pelaku usaha, jasa pengiriman barang (ekspedisi), barang dan jasa.

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, **pengertian konsumen** adalah setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Kata “konsumen” berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*consumer*” yang artinya setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk baik barang dan/atau jasa (Shidarta, 2006). Sedangkan *Black’s Law Dictionary* mendefinisikan konsumen adalah setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa untuk kebutuhannya sendiri, keluarga, rumah dan tidak untuk di jual kembali (Bryan A. Garner, 2004).

Perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan menghasilkan transaksi jual beli yang melibatkan 2 (dua) pihak yang saling bertukar barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masing-masing. Konsumen merupakan individu atau kumpulan yang membeli atau menggunakan berbagai barang dan/atau jasa dari berbagai pihak. **Yang dimaksud dengan barang** adalah benda yang berwujud dan tidak berwujud, baik yang dapat bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen (Pasal 1 angka 4). **Yang dimaksud dengan jasa** adalah suatu bentuk pekerjaan atau prestasi yang merupakan layanan yang tersedia bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen (Pasal 1 angka 5).

Pengertian pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, **pengertian pelaku usaha** adalah setiap orang pribadi atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian pelaksanaan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Masalah dibidang ekonomi terkait perlindungan konsumen merupakan permasalahan yang akan selalu terjadi dan akan menjadi bahan pembicaraan di masyarakat, selama masih banyak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha khususnya mengenai permasalahan kehilangan paket dalam

proses pengiriman yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang (ekspedisi). Hukum perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu dan pelaku usaha juga memiliki kewajiban tertentu yang harus dilaksanakan.

Hak yang dimiliki konsumen ada 9 (sembilan) sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam Pasal 4 antara lain: *pertama*, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; *kedua*, konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; *ketiga*, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; *keempat*, konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; *kelima*, konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; *keenam*, konsumen berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; *ketujuh*, konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; *kedelapan*, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; *kesembilan*, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dalam Pasal 7 antara lain: Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus memiliki itikad baik; Informasi yang diberikan oleh pelaku usaha harus benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; Pelaku usaha berkewajiban memberikan perlakuan atau pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif kepada konsumen; Kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan wajib berdasarkan standar ketentuan kualitas barang dan/atau jasa yang berlaku; Konsumen diberikan kesempatan untuk menguji dan mencoba serta memberi jaminan dan garansi atas barang dan/atau jasa yang dibuat dan diperdagangkan; Kompensasi, ganti rugi dan penggantian atas kerugian wajib diberikan kepada konsumen sebagai akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **2. Perlindungan Konsumen Terkait Kehilangan Paket Dalam Proses Pengiriman Yang Dilakukan Oleh Jasa Pengiriman Barang (Ekspedisi)**

Pembangunan dan kemajuan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa. Perkembangan internet dan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak pertukaran barang dan/atau jasa melintasi batas wilayah suatu negara sehingga konsumen dengan mudah dapat membeli produk barang dan/atau jasa baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Cakupan dalam perlindungan konsumen dibagi menjadi 2 (dua) aspek, antara lain:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan penyerahan barang kepada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati dengan konsumen;

2. Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil (Zulham, 2013);

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur sejumlah asas yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 2 diantaranya:

1. **Asas Manfaat.** Merupakan suatu asas yang dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang maksimal baik bagi kepentingan konsumen maupun bagi pelaku usaha pada umumnya.
2. **Asas Keadilan.** Merupakan suatu asas yang dimaksudkan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil serta untuk memaksimalkan partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan.
3. **Asas Keseimbangan.** Merupakan suatu asas yang dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan baik dalam arti materiil maupun spiritual antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.
4. **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.** Merupakan suatu asas yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau yang digunakan.
5. **Asas Kepastian Hukum.** Merupakan suatu asas yang dimaksudkan agar dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen baik pelaku usaha maupun konsumen tunduk pada hukum dan mendapatkan keadilan, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen pada dasarnya merupakan hukum perlindungan konsumen. Hak dasar dalam melindungi konsumen dibagi menjadi 3 (tiga), antara lain hak untuk mencegah baik kerugian secara personal maupun kerugian harta kekayaan yang akan dialami konsumen; hak untuk memperoleh harga yang wajar dari barang dan/atau jasa; dan hak untuk memperoleh penyelesaian yang tepat atas permasalahan yang dihadapi. Dari hak dasar tersebut, dalam hal konsumen ingin dilindungi maka hak-hak konsumen tersebut harus dipenuhi oleh negara dan pelaku usaha, karena pemenuhan hak tersebut akan melindungi konsumen dari kerugian di berbagai aspek (Barkatullah, 2016).

Tujuan hukum perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain bertujuan: Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; Dalam hal memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen perlu meningkatkan pemberdayaan konsumen; Adanya kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen; Terkait pentingnya perlindungan konsumen harus dapat menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; Menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa.

Layanan pengangkutan barang (ekspedisi) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari suatu tempat ke tempat lainnya baik antar kota maupun antar provinsi. Pengiriman barang dapat

berupa dokumen, produk elektronik, logistik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan pengiriman barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Semakin berkembangnya kegiatan bisnis dan *e-commerce* di Indonesia, membuka peluang bagi penyedia jasa pengiriman barang (ekspedisi) untuk terus mengembangkan layanan pengiriman barang. Dengan adanya jalur pengiriman, waktu pengiriman, armada angkut dan jenis atau produk pengiriman yang beragam, menjadi semakin mudah bagi pengguna layanan jasa pengiriman barang untuk menggunakannya. Berikut macam-macam penyedia jasa pengiriman barang (ekspedisi) yang ada di Indonesia seperti JNE, TIKI, Sicepat, J&T, POS Indonesia, Lion Parcel, Ninja Express, Shoppe Express dan lain sebagainya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ekspedisi diartikan sebagai pengiriman surat, barang dan sebagainya. Kata ekspedisi juga diartikan sebagai perusahaan pengangkutan barang.

Pembangunan serta kemajuan perekonomian secara keseluruhan serta berbagai kemajuan yang terjadi di bidang teknologi, industri, ekonomi maupun perdagangan, telah membawa semakin banyak permasalahan yang terjadi di Indonesia, khususnya permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di dalam bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat umum (Eli Wurua Dewi, 2015). Keberadaan perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) dalam era globalisasi terutama dalam bidang bisnis jual-beli secara online (*e-commerce*) sangatlah penting dan menyederhanakan pekerjaan manusia. Namun dalam proses pengiriman barang sering terjadi beberapa hambatan seperti barang diterima dalam kondisi rusak, barang yang dikirimkan akan sampai dalam waktu tertentu namun pada kenyataannya mengalami keterlambatan termasuk kendala barang tidak sampai ke penerima dikarenakan hilang dalam perjalanan pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi). Peristiwa tersebut mengakibatkan permasalahan mengenai perlindungan konsumen dikarenakan posisi konsumen berada diposisi lemah dan dirugikan. Banyak peristiwa yang memuat mengenai kekecewaan konsumen terhadap proses penggantian kerugian yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terkait paket mereka yang hilang.

Penelitian ini akan membahas terkait kehilangan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen dan berfokus pada proses penggantian kerugian yang sangat lama serta tidak sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha berlindung dibalik *terms and condition* (syarat dan ketentuan) yang dibuat sepihak oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi). Banyak ditemukan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terhadap pembayaran ganti kerugian atas barang kiriman yang hilang hampir sama. Dalam penelitian ini, penulis mengambil contoh “syarat dan ketentuan” yang diterapkan oleh jasa pengiriman barang (ekspedisi) JNE Express dan Sicepat Ekspres yang ketentuannya melemahkan dan merugikan konsumen

Syarat dan ketentuan yang diterapkan oleh jasa pengiriman barang (ekspedisi) JNE Express terkait penggantian kerugian dapat diakses melalui <https://www.jne.co.id/syarat-dan-ketentuan> yang diatur dalam angka 9. “Dengan menyerahkan dokumen dan/atau barang untuk dikirim oleh JNE, Pengirim dianggap telah menerima dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan yang menjadi Syarat Standar Pengiriman JNE sebagaimana dimaksud di bawah ini (selanjutnya disebut SSP):

1. Point 9.1 : JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh Pengirim akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.

2. Point 9.2 : Tanpa mengesampingkan ketentuan lainnya yang diatur dalam SSP, JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, yaitu yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan dan kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang diluar kemampuan pengawasan JNE atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk atas kerusakan akibat keadaan kahar dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan JNE.
3. Point 9.3 : Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi **10 (sepuluh) kali Tarif Pengiriman untuk pengiriman domestik** atau paling tinggi **100 USD untuk pengiriman internasional** kecuali Kiriman yang diasuransikan.
4. Point 9.4 : Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES dan/atau *Super Speed*.
5. Point 9.5 : Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan Kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau *Super Speed* dalam pengiriman Kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian Tarif Pengiriman kepada Pengirim.”

Syarat dan ketentuan yang diterapkan oleh jasa pengiriman barang (ekspedisi) Sicepat Ekspres terkait penggantian kerugian dapat diakses melalui <https://www.sicepat.com/> yang diatur dalam angka 8. Syarat dan ketentuan umum yang berlaku dalam pemakaian layanan SiCepat Ekspres dalam angka 8 adalah “Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku, ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di SICEPAT. Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak maksimal adalah 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman atau harga barang diambil nilai paling rendah maksimal Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).”

Penerapan syarat dan ketentuan yang dilakukan jasa pengiriman barang (ekspedisi) terkait dengan penggantian kerugian merupakan suatu klausula baku yang sangat merugikan konsumen. Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perjanjian dengan klausula baku atau Perjanjian Baku diistilahkan secara beragam dalam bahasa Inggris dengan *standardized contract*, *standard contract* atau *contract of adhesion*. Istilah klausula baku disebut juga sebagai “klausula eksonerasi”. Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum (Yessy Kusumadewi, 2022).

Dalam ketentuan pencantuman klausula baku, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana yang dimaksud diatas dinyatakan

batal demi hukum.

Sebagai contoh, disini penulis mengambil kejadian yang dialami oleh Alex Samosir dengan menggunakan jasa pengiriman barang (ekspedisi) J&T Express dengan sistem COD, paket dikirim pada tanggal 20 Juni 2022 dan dinyatakan hilang oleh pihak J&T Express pada tanggal 2 Agustus 2022. Paket yang dinyatakan hilang tersebut berisi sparepart motor seharga Rp 1.139.000,- (satu juta seratus tiga puluh sembilan ribu rupiah) dan dengan berjalannya waktu yang cukup lama, Alex Samosir mendapatkan konfirmasi dari pihak J&T Express akan mengganti rugi 10 (sepuluh) kali ongkos kirim atau ongkir yang besarnya Rp 550.000,- (lima ratus lima puluh ribu rupiah). Dalam kejadian yang dialami oleh Alex Samosir sangat jelas kerugian konsumennya, selain penggantian kerugiannya yang tidak sesuai dengan kerugian yang diderita, kepastian waktu mengenai status keberadaan paket sampai dinyatakan hilang sangat begitu lama.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa bagi pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya berarti melanggar hak konsumen. Maka perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) harus menanggung penggantian kerugian kepada konsumen pengguna jasa. Dimana konsumen ini adalah pihak yang mengalami kerugian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Permasalahan penggantian kerugian terkait kehilangan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) banyak ditemui dan tidak jarang konsumen yang merasa dirugikan karena proses penggantian kerugian yang sangat lama serta tidak sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen melakukan laporan pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Dalam menjalankan fungsinya, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mempunyai tugas sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional antara lain: *Pertama*, dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen, BPKN dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah; *Kedua*, melakukan penelitian dan pengkajian di bidang perlindungan konsumen terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku; *Ketiga*, menyangkut keselamatan konsumen, BPKN bertugas melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang dibuat dan diperdagangkan; *Keempat*, mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat (LPKSM); *Kelima*, memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen dan meyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen; *Keenam*, menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat (LPKSM), atau pelaku usaha; *Ketujuh*, melakukan penelitian terkait dengan kebutuhan konsumen.

#### **D. Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penggantian kerugian terkait kehilangan barang yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) kepada konsumen atas dasar laporan pengaduan konsumen di BPKN-RI (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) harus sesuai atau setara dengan nilai barang yang hilang. Dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan pencantuman klausula baku yang diterapkan oleh jasa pengiriman barang (ekspedisi) khususnya mengenai ganti rugi terkait kehilangan barang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena dianggap sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan wajib dilakukan penyesuaian terhadap klausula baku tersebut. Dengan diterapkannya regulasi yang berlaku terkait perlindungan konsumen oleh pelaku usaha, diharapkan mampu menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yang merupakan salah satu tujuan dari perlindungan konsumen.

### Daftar Pustaka

- Armia, M. S. (2022). *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. LKKI.
- Barkatullah, A. H. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
- Bernadeth Filia, W., & Tri, A. (2021). Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(1), 1715–1736.
- Bramasta, D. B. (2022). *Ramai soal Paket Dinyatakan Hilang Diganti 10 Kali Ongkir, Ini Kata J&T dan Pengirimnya*. KOMPAS.Com.
- Bryan A. Garner. (2004). *Black's Law Dictionary the 8 th edition*. West Publishing.
- Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu.
- Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Law Reform*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>
- Ningtyas, H. (2018). *Paket Dinyatakan Hilang, J&T Menolak Mengganti Penuh*. Detiknews.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT Grasindo.
- Soerjono Soekanto. (2007). *Pengantar Penelitian Hukum*. UI.
- Widiarty, W. S. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Komodo Books.
- Yessy Kusumadewi, G. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group.