

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Di Kabupaten Semarang**

Riska Amalia Cicik Rustiana\*  
Universitas Ngudi Waluyo  
email: [a.cicik26@gmail.com](mailto:a.cicik26@gmail.com)

Indra Yuliawan  
Universitas Ngudi Waluyo  
email: [indrayuliawan@yahoo.com](mailto:indrayuliawan@yahoo.com)

### **Abstrak**

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah upaya untuk menjamin dan melindungi konsumen dengan adanya suatu kepastian hukum. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen oleh jasa ekspedisi apabila konsumen mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang saat proses pengiriman. Permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen apabila mengalami kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang saat proses pengiriman barang. Selanjutnya bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak ekspedisi. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ekspedisi termasuk kedalam perusahaan yang bergerak pada pengiriman barang dan jasa yang bertanggung jawab terhadap barang yang dikirimnya. Perlindungan hukum konsumen diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen wajib mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha untuk melindungi hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat yang diselenggarakan jasa ekspedisi karena kerusakan, keterlambatan dan kehilangan paket merupakan upaya hukum perlindungan hukum preventif, yang mana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya suatu sengketa yang terjadinya akibat dari kerugian dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hingga saat ini tidak ada penyelesaian sengketa sampai pada jalur hukum, semua diselesaikan secara kekeluargaan.

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

## Abstract

*Consumer legal protection is an effort to guarantee and protect consumers with legal certainty. The purpose of this paper is to determine the legal protection provided to consumers by courier services if consumers experience delays, damage and loss of goods during the shipping process. The problem in this research is how is the form of legal protection for consumers if they experience damage, delays and loss of goods during the delivery process? And how is the process of resolving disputes between consumers and the expedition? The method used in this study uses a qualitative descriptive method using a normative juridical approach. Qualitative descriptive method is a method that utilizes qualitative data and is described descriptively. According to the Code of Trade Law, expeditions are included in companies engaged in the delivery of goods and services that are responsible for the goods they send. Consumer legal protection is regulated in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumers are required to obtain compensation from business actors to protect consumer rights in accordance with Article 4 letter h of the Consumer Protection Act, namely consumers are entitled to receive compensation. The conclusion of this study is that consumer legal protection for goods delivery on ground expedition services organized for damage, delays and loss of packages is a preventive legal protection, in which preventive legal protection is legal protection to prevent a dispute occurring as a result from losses and violations of consumer rights committed. Until now there has been no dispute resolution to legal channels, all were resolved amicably.*

**Keywords:** *Legal Protection, Expedition Service, Consumer*

## A. Pendahuluan

Hukum berfungsi sebagai pengatur dan pelindung pada kehidupan manusia sekaligus sebagai pemenuhan akan kepentingan manusia. Dalam pelaksanaannya hukum berlangsung secara normal, damai dan tertib. Seringkali terjadi pelanggaran terhadap hukum, dengan begitu penyelesaian terhadap pelanggaran hukum dapat diselesaikan dengan penegakan hukum, sedangkan untuk penyelesaian pelanggaran terhadap hukum diperlukannya perlindungan hukum.<sup>1</sup>

Perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum dalam bentuk preventif maupun represif, baik lisan maupun tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum dapat dikatakan sebagai gambaran

---

<sup>1</sup> Yuliawan, I., Susilo, A. B., Hukum, F., & Ngudi, U. (2018). *Perlindungan Hukum Perawat Praktik Atas Tindakan Pelayanan Gawat Dan Darurat Pada Masyarakat Pedesaan Di Desa Susukan Kabupaten Semarang. Jurnal HUMANI (Hukum dan Masyarakat Madani)*. 8(1), 42-55. Hlm 43

dari fungsi hukum yang berdiri sendiri, dengan pengertian hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>2</sup>

Perusahaan penyedia jasa layanan atau sering disebut sebagai ekspedisi adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang melalui jalur laut, udara, dan darat untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang.<sup>3</sup> Dalam menjalankan tugasnya perusahaan penyedia jasa layanan wajib menerima dan mengatur pengiriman produk dengan aman dari tempat asal ke tujuan yang ditentukan. Mengingat perusahaan pengiriman barang menyediakan jasa, faktor penting yang perlu diperhatikan ketika menggunakan jasa layanan pengiriman barang adalah keyakinan bahwa barang yang dikirimkan akan sampai dengan selamat ke tempat tujuan.

Dalam pelaksanaan pengiriman barang menggunakan jasa ekspediter terdapat dua perjanjian yaitu perjanjian ekspedisi dan perjanjian pengiriman. Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian tertulis maupun lisan yang di dalamnya mengatur hak dan kewajiban antara pihak jasa pengiriman dan pihak pengirim.<sup>4</sup> Adanya hubungan timbal balik antara ekspediter dan pengirim, dimana pihak ekspediter berkewajiban untuk mencarikan pengangkut jasa bagi pengirim sedangkan pengirim berkewajiban untuk membayar ongkos kirim kepada pihak ekspediter.<sup>5</sup> Dalam perjanjian ekspedisi ini memiliki sifat hukum yang rangkap, yaitu pelayanan berkala dan pemberian kuasa. Sedangkan perjanjian pengiriman mengatur tentang hak dan kewajiban antara pihak jasa ekspediter yang bertindak atas nama pengirim dan pihak pengangkut.<sup>6</sup>

Pelaksanaan perjanjian dalam pengiriman barang didasarkan semata-mata pada tujuan pengiriman, nama pengirim, nama pengangkut, dan dokumen

---

<sup>2</sup>Tampubolon, W. S. (2016). *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*. *Advokasi*, 04(01). 53-61. Hlm 53

<sup>3</sup>Lion Parcel. (2018). *Pengertian Dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi*. <https://lionparceljakarta.id/pengertian-dan-cara-ekspedisi-detail-407253>. diakses pada 17 November 2022

<sup>4</sup>Sebayang, R. P. (2018). *Pelaksanaan Perjanjian Ekspedisi Melalui Angkutan Udara (Sudi pada PT Anugerah Semesta Persada)*. VI(4), 5-15. Hlm. 9

<sup>5</sup>Kusuma, K. W., & Prananingtyas, P. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi*. *Notarius*, 15, 521-530. Hlm. 524

<sup>6</sup>Sebayang, *Op.cit.* Hlm. 11

pengiriman yang menjelaskan biaya pengiriman. Apabila terjadi sengketa saat proses pengiriman di kemudian hari, dokumen ini akan dijadikan sebagai bukti dan hubungan antara pengirim dan pihak jasa pengirim akan terikat oleh perjanjian, karena para pihak akan melakukan kewajiban mereka berdasarkan hukum kebiasaan.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dengan kata lain perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan sebagai perlindungan yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta tata cara perlindungan hak dan pemenuhan kewajiban.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dalam jasa pengiriman barang terdapat satu bentuk kesepakatan antara pihak konsumen dan penyedia jasa layanan. Kesepakatan yang terjadi saat itu yang merupakan suatu bentuk perlindungan hukum. Dalam hal mana pembuktian tersebut dibuktikan dengan penandatanganan resi tanda terima pembuktian pengiriman barang dan biaya pengiriman yang telah disepakati.

Pasal 1233 KUHPerdara menjelaskan bahwa perikatan lahir sebab suatu perjanjian atau Undang-Undang yang dimana pada Pasal 1313 KUHPerdara menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hal ini, pengusaha menciptakan kondisi yang ditentukan dalam kontrak untuk pengiriman barang. Syarat sahnya suatu perjanjian tertera pada Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.<sup>8</sup>

Berdasarkan perihal yang telah diuraikan di atas dapat diambil permasalahan sebagai berikut: Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen

---

<sup>7</sup> Nasution, AZ. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen "Suatu Pengantar"*. Jakarta: Daya Widya

<sup>8</sup> Achmadi Miru dan Sakka Pati. (2008). *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hlm. 4.

apabila mengalami kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang saat proses pengiriman dengan menggunakan jasa ekspedisi (penyedia jasa layanan pengiriman). Bagaimana proses penyelesaian apabila terjadi suatu sengketa antara konsumen pengguna jasa dan pihak ekspedisi (penyedia jasa layanan pengiriman).

Perjanjian antara pihak pelaku usaha dan konsumen berisi hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan diperoleh masing-masing pihak. Akan tetapi, dalam prakteknya tidak semua konsumen yang merasa dirugikan mendapat pertanggungjawaban dengan baik atas kerugian yang mereka alami. Pelaku usaha seringkali mengabaikan hak pengguna jasa. Dalam hal ini pengguna jasa sadar akan haknya, namun mereka ragu untuk memperjuangkan haknya sebab mereka tidak mengerti bagaimana prosedur komplain terhadap penyedia jasa. Adanya hubungan hukum kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha.<sup>9</sup>

## **B. Metode penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturann perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, yang dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Dengan menggunakan metode kualitatif, data yang diperoleh peneliti lebih lengkap, lebih luas, valid, dan berguna sehingga tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari sumber utama yaitu wawancara secara langsung dengan pihak yang berhubungan langsung dengan tujuan yang diteliti, yaitu dengan karyawan penyedia jasa layanan pengiriman dan Notaris-PPAT. Sedangkan sumber data sekunder berupa data yang diperoleh dari

---

<sup>9</sup> Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688.

dokumen, studi kepustakaan dari buku, peraturann perundang-undangan, literatur, jurnal, artikel.

### **C. Hasil dan pembahasan**

#### **Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jasa Ekspedisi**

Perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi yang dilakukan pemerintah atau instansi dengan berbagai aturan yang ada.<sup>10</sup> Bentuk perlindungan hukum yang dapat melindungi konsumen maupun pelaku usaha adalah perjanjian. Perjanjian merupakan perbuatan hukum yang mana para pihak sepakat untuk berbuat hal tertentu. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum merupakan suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum sendiri merupakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum baik dalam bentuk preventif maupun represif.<sup>12</sup> Bentuk perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai pencegahan supaya tidak terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum preventif berarti tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Perlindungan hukum represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Perlindungan ini merupakan perlindungan hukum akhir dengan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan.

Perlindungan hukum konsumen adalah upaya untuk menjamin dan melindungi konsumen dengan adanya suatu kepastian hukum. Perlindungan hukum konsumen diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya Undang-undang ini diharapkan sebagai

---

<sup>10</sup> Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum. (2022). *Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya*.  
<https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90#:~:text=Merujuk%20definisi%20tersebut%2C%20perlindungan%20hukum,hukum%20itu%20sendiri%3B%20memberikan%20perlindungan>.  
Diakses pada 19 Januari 2021

<sup>11</sup> Philipus M. Hadjon. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. Hlm. 10

<sup>12</sup> Tampubolon. *Opcid.*. Hlm.53

payung hukum untuk melindungi konsumen yang mengalami kerugian.<sup>13</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pasal 1 angka 3 menjelaskan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Selain diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen juga diatur pada KUHPerdata. Yang mana pada KUHPerdata memberikan perlindungan konsumen terkait dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata dan selanjutnya Pasal 1337 menjelaskan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.

Perlindungan hukum pada konsumen pengguna jasa layanan ekspedisi atas keterlambatan, kerusakan serta kehilangan paket merupakan upaya perlindungan hukum preventif, yang mana perlindungan hukum preventif yang mana perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya suatu sengketa yang timbul akibat kerugian dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh jasa ekspedisi penyedia jasa layanan pengiriman. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

Jasa pengirim barang (ekspedisi) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang melalui jalur darat, jalur air dan jalur udara serta memberikan pelayanan terbaik yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan

---

<sup>13</sup> Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249> . Hlm. 692

pelanggan dengan pengiriman tersebut.<sup>14</sup> Pada saat ini jasa pengiriman barang (ekspedisi) sedang diminati oleh seluruh lapisan masyarakat karena mudah didapatkan dan praktis serta dapat dipercaya. Banyak perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan pengiriman yang terbaik kepada konsumen, baik dalam kecepatan waktu pengiriman, sampainya barang pada alamat tujuan atau dalam transaksi pengiriman pada sistem.<sup>15</sup> Pada hakikatnya ekspediter hanya jasa pengiriman barang dan memberikan perantara antara pihak pengirim barang dan pihak yang mengangkut barang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di agen penyedia jasa layanan pengiriman pada hari Selasa, 20 Desember 2022 jam 14.00 WIB terkait dengan proses pengiriman sebagai berikut:

- a. Konsumen antar paket ke agen/cabang terdekat, kemudian diserahkan kepada admin untuk dilakukan booking resi, memasukan nama penerima, alamat penerima, nomor telepon penerima, cek volume dan berat paket pilih produk pengiriman (*one pack, reg pack, jago pack*), kemudian dicetak resi, setelah resi dicetak customer diwajibkan untuk membayar untuk ongkos kirim.
- b. Paket yang telah terbooking resi kemudian di pickup oleh petugas untuk dikirimkan ke sub konsolidator.
- c. Paket yang telah tiba di sub konsolidator dibuat pre alert untuk pengiriman menuju konsolidator
- d. Paket yang telah tiba di konsolidator akan dilakukan scan/sortir untuk dimasukkan pada karung dengan konsol tujuan tujuan alamat penerima. Setiap karung diberi pre alert untuk memudahkan pengecekan barang
- e. Paket yang telah tiba di konsolidator tujuan akan di sortir dan di scan kurir untuk dilakukan pengantaran sesuai alamat yang tertera pada paket.

---

<sup>14</sup>Lion Parcel. (2018). Pengertian Dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi. <https://lionparceljakarta.id/pengertian-dan-cara-ekspedisi-detail-407253> . Diakses pada 7 Januari 2023

<sup>15</sup>Juwitasari N., dkk. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal USM Law Review*. Vol 4 No. 2. 688-701. Hlm 694



- f. Saat kurir menyerahkan paket dengan penerima. Kurir melakukan foto lokasi dimana paket diantar dengan melampirkan foto yang meliputi lokasi, jam dan penerima paket. Sebelum mengirimkan paket, konsumen wajib untuk mematuhi ketentuan Syarat Standar Pengiriman pada jasa layanan pengiriman.

### **Perjanjian Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen**

Konsumen diwajibkan tunduk dalam perjanjian yang sudah ditetapkan oleh pihak pelaku usaha. Saat konsumen sudah sepakat dengan harga yang harus dibayarkan dan menerima STT/ resi, maka konsumen dianggap setuju dengan adanya suatu perjanjian yang terjadi antara kedua belah pihak.

Klausula baku atau perjanjian baku pada pelaku usaha dan konsumen merupakan perjanjian dengan menggunakan kesepakatan tertulis, yang dibuat tanpa mendiskusikan isi dari perjanjian tersebut. Pada perjanjian baku memuat syarat syarat dan ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen. Dalam perjanjian baku dilarang untuk dicantumkan klausula eksonerasi, dimana klausula eksonerasi merupakan klausula yang berisi tentang membatasi atau menghapus tanggungjawab yang dibebankan oleh pelaku usaha.

Perjanjian yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen berlangsung saat konsumen penerimaan STT atau resi. Surat Tanda Terima (STT) atau resi yang diterima oleh konsumen menjadi suatu bukti otentik bahwa konsumen sudah menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Dengan ini konsumen dianggap sudah menyetujui perjanjian baku yang sudah dibuat oleh pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang adanya perjanjian baku, akan tetapi terdapat hal-hal yang dapat menyebabkan perjanjian baku tersebut batal demi hukum dan ini harus dihindari oleh pelaku usaha.

*Force majeure* merupakan keadaan yang tidak memungkinkan saat proses pengiriman paket di luar kuasa jasa pengiriman. Keadaan memaksa ini di luar dari kemampuan pelaku usaha. Dengan adanya keadaan memaksa (*force majeure*)

mengakibatkan proses pengiriman barang menjadi tertunda, terlambat, rusak bahkan barang tersebut bisa sampai hilang. *Force majeure* biasanya disebabkan oleh bencana alam misalnya banjir, tanah longsor, gempa bumi, gunung meletus dan lain-lain.

Di dalam peraturan yang tercantum dalam perjanjian baku point ke 5.1 Pembebasan Tanggungjawab pelaku usaha menyebutkan bahwa pelaku usaha dibebaskan terhadap klaim, tanggungjawab, dari pihak manapun terhadap keterlambatan pengiriman dan kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) yang meliputi bencana alam, perang, pembajakan, limitasi terhadap load space pesawat, kerusakan pesawat atau kondisi lain yang di luar kemampuan dari pihak pelaku usaha.

Konsumen dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pihak pelaku usaha apabila paket mengalami keterlambatan, kerusakan dan kehilangan yang disebabkan oleh *force majeure*, akan tetapi tidak mendapatkan gantirugi keseluruhan yang dialami oleh konsumen.

### **Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pihak Ekspeditor**

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu melalui lembaga pengadilan atau litigasi, dan di luar lembaga pengadilan atau non litigasi. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dimulai dengan mengajukan gugatan ke pengadilan dan berakhir dengan putusan hakim. Penyelesaian sengketa non litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dengan menggunakan lembaga alternatif penyelesaian.

Penyelesaian pada jalur non litigasi dapat ditempuh melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### **a. Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi**

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian melalui konsiliasi ini terdapat kesamaan dengan arbitrase, dan kepada pihak ketiga diberikan

kekuasaan untuk memberikan pendapatnya terkait dengan sengketa yang disampaikan oleh pihak yang bersengketa.

b. Penyelesaian sengketa melalui mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya yaitu mediasi. Mediasi merupakan salah satu jalur penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Mediasi adalah proses mendamaikan pihak yang bersengketa. Pada proses mediasi para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaian sengketanya kepada mediator yang ditunjuk dengan tujuan mendapatkan hasil yang adil dan dapat diterima oleh pihak yang bersengketa.

c. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang berdasarkan pada suatu perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis dan berdasarkan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan suatu sengketa, yang diputuskan pihak ketiga yaitu seorang arbiter, yang ditunjuk secara bersamaan oleh para pihak yang bersengketa, dan menjamin akan mentaati keputusan yang diambil arbiter.<sup>16</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen pada jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pada Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan (non litigasi) tidak berhasil.

Penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 sampai Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam peraturann tersebut ijelaskan bahwa konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat menggugat

---

<sup>16</sup> Pramesti., Tri J.A. (2020). Litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. hukumonline.com, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan-lt52897351a003f> . Diakses pada 11 Januari 2023

melalui lembaga penyelesaian konsumen atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha saat ini adalah secara kekeluargaan dan ganti rugi terhadap konsumen. Menurut Pasal 1365 KUHPerdara menjelaskan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya. Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan oleh konsumen pengguna jasa layanan ekspedisi darat yang diselenggarakan oleh pelaku usaha akibat dari keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang sesuai dengan SOP yang dijalankan oleh pelaku usaha. Apabila paket mengalami keterlambatan akan tetapi tidak ada kerusakan maka sesuai SOP pihak pelaku usaha wajib menyampaikan permintamaaf kepada pelanggan. Jika paket statusnya mengalami kerusakan dan kehilangan pihak pelaku usaha akan mengganti kerugian tersebut dengan biaya.

Jika status paket yang dikirim mengalami kerusakan, konsumen wajib melampirkan video pada saat membuka paket dan segera mengajukan klaim ganti rugi kepada pihak pelaku usaha agar segera diproses H+7 untuk perlengkapan data dokumen H+15-30 proses klaim selesai. Apabila yang mengalami kerusakan barang elektronik, namun tidak di packing sesuai dengan standar pengiriman maka hal tersebut dianggap kelalaian dari pihak pengirim atau konsumen. Untuk pengiriman barang elektronik seperti tv, CPU, monitor dsb. wajib menggunakan packing kayu dan diasuransikan. Proses klaim ganti rugi dapat dilihat pada website dengan melampirkan bukti identitas pengirim, formulir klaim dan dokumentasi bukti kerusakan fisik pada paket serta foto packing kiriman.

Saat mengalami kehilangan paket maka pihak pelaku usaha akan mengganti kerugian tersebut sesuai dengan harga barang jika barang tersebut diasuransikan, apabila tidak diasuransikan maka pihak pelaku usaha akan mengganti kerugian sebesar 10x dari biaya pengiriman atau maksimum sebesar Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah).

Gustav Radbruch menjelaskan adanya 3 asas kepastian hukum diantaranya keadilan, kemanfaatanan dan kepastian hukum yang dijadikan sebagai nilai dasar

suatu hukum. Kepastian hukum memberikan arah bahwa hukum berfungsi sebagai pengatur segala perbuatan yang dilakukan di dalam kehidupan masyarakat. Memberi kepastian hukum dengan menjalankan kewajibannya dalam tanggungjawab sebagai pelaku usaha dimana hal tersebut diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kelalaian yang dilakukannya.

Oleh karenanya terhadap pihak yang terbukti melanggar kesepakatan dalam suatu perjanjian maka terhadap pihak yang dirugikan dapat menuntut pengembalian haknya, sehingga pihak yang merugikan memberikan ganti rugi, untuk hal tersebut harus ada peraturann yang jelas mengatur. Dengan demikian terdapat kepastian peraturann terhadap perbuatan yang sudah dilakukan.

Menurut teori tujuan hukum dari Gustav Radbruch perjanjian yang melibatkan konsumen dengan pihak pelaku usaha telah memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Bentuk pertanggungjawabannya adalah pemberian ganti rugi, akan tetapi sesungguhnya ganti rugi yang diberikan tersebut tentunya belum memenuhi kepuasan pelanggan. Dilain hal pihak pelaku usaha menjamin barang sampai tujuan, hal ini menjadi satu bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha atau pengirim barang. Apabila terjadi keterlambatan akan tetapi tidak terjadi kerusakan maka pihak pelaku usaha dapat menyampaikan permintamaafan kepada konsumen sebagaimana yang tertera dalam perjanjian pengiriman barang melalui ekspedisi, menjamin barang sampai ditujuan dengan aman.

Oleh sebab itu, perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen sebenarnya sudah memberikan kemanfaatan dan kepastian akan tetapi tentunya pada saat berbicara keadilan maka kemanfaatan dan kepastian akan diuji sehingga sejauh mana tingkatannya akan terjadi keadilan. Dari uraian diatas kembali lagi bahwa perjanjian baku lebih mencerminkan kepentingan pada salah satu pihak sehingga setidaknya akan merugikan pihak lain. Maka walaupun konsumen pengguna jasa pelayanan pengiriman barang yang dilakukan oleh ekspedisi mempunyai hak untuk

mendapatkan perlindungan hukum ketika mengalami kerugian saat proses pengiriman barang akan tetapi konsumen tetap wajib untuk berhati-hati. Dengan demikian pengetahuan konsumen tentang perjanjian baku atau klausula baku menjadi hal yang mutlak, sehingga apabila terjadi suatu sengketa antara pihak pengusaha jasa dan konsumen tidak perlu sampai ke jalur hukum, sebab konsumen lebih mengutamakan prinsip kehati-hatian.

#### **D. Penutup**

##### **Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum konsumen terhadap pengiriman barang pada jasa ekspedisi darat yang diselenggarakan oleh pelaku usaha atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan paket merupakan upaya hukum perlindungan hukum represif, yang mana perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum untuk menyelesaikan suatu sengketa setelah terjadinya kerugian dan pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.
2. Dalam penyelesaian apabila terjadi suatu sengketa dapat ditempuh dengan jalur litigasi dan non litigasi, yaitu penyelesaian sengketa lewat jalur pengadilan atau diluar pengadilan. Untuk saat ini upaya yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yaitu memilih untuk mencari solusi secara kekeluargaan dengan konsumen untuk mencari jalan keluar daripada penyelesaian jalur litigasi (pengadilan). Hingga saat ini tidak ada penyelesaian sengketa sampai jalur hukum

##### **Saran**

1. Bagi konsumen, lebih hati-hati dalam melindungi kepentingannya sendiri yaitu dalam perbuatan pengiriman barang. Kewaspadaan ini menjadi suatu pedoman ketika terjadi suatu sengketa. Serta konsumen lebih teliti dalam hal membaca dan mencari informasi mengenai apa saja syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada jasa layanan pengiriman barang agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan termasuk pada kerugian yang akan dialami oleh konsumen

dan sebaiknya sebelum mengirimkan barang atau mengirimkan paket alangkah lebih baik bertanya terlebih dahulu kepada CS yang berada pada counter pengiriman terkait dengan syarat dan ketentuan pengiriman.

2. Bagi pelaku usaha lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan dalam pengiriman barang. Dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen pengguna jasa layanan tentang alur pengiriman dan prosedur pada pengiriman yang diselenggarakan oleh pelaku usaha.

### **E. Daftar Pustaka**

- Achmadi Miru dan Sakka Pati. (2008). *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rena Anggi Permatasari dan Binov Handitya (2023). Tinjauan Yuridis Penyelesaian Kredit Bermasalah Melalui Lelang Hak Tanggungan, *ADIL Indonesia Journal* Volume 4 Nomor 2 Juli 2023.
- Nasution, AZ. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen "Suatu Pengantar"*. Jakarta: Daya Widya
- Philips M. Hadjon. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. Hlm.
- Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum. (2022). *Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya*. <https://jdih.sukoharjokab.go.id/informasi/detail/90#:~:text=Merujuk%20definisi%20tersebut%2C%20perlindungan%20hukum,hukum%20itu%20sendiri%3B%20memberikan%20perlindungan>. Diakses pada 19 Januari 2021
- Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249> . Hlm. 692
- Kusuma, K. W., & Prananingtyas, P. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi. *Notarius*, 15, 521–530.

- Lion Parcel. (2018). *Pengertian Dan Cara Kerja Jasa Ekspedisi*.  
<https://lionparceljakarta.id/pengertian-dan-cara-ekspedisi-detail-407253>.  
diakses pada 17 November 2022
- Pramesti., Tri J.A. (2020). Litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. hukumonline.com,  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan-lt52897351a003f> . Diakses pada 11 Januari 2023
- Sebayang, R. P. (2018). *PELAKSANAAN PERJANJIAN EKSPEDISI MELALUI ANGKUTAN UDARA (Sudi pada PT Anugerah Semesta Persada)*. VI(4), 5–15.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Advokasi*, 04(01). 53-61.
- Yuliawan, I., Susilo, A. B., Hukum, F., & Ngudi, U. (2018). PERLINDUNGAN HUKUM PERAWAT PRAKTIK ATAS TINDAKAN PELAYANAN GAWAT DAN DARURAT PADA MASYARAKAT PEDESAAN DI DESA SUSUKAN KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal HUMANI (Hukum dan Masyarakat Madani)*. 8(1), 42–55.