

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH PIHAK EKSPEDISI

Meila Maulidina Eka Putri¹, Masyunah², Nur Aini³, Siti Maltufah⁴, Djulaeka⁵¹⁻⁵Ilmu Hukum, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia¹meilamaulidina6@gmail.com, ²masyunahmasyunah40@gmail.com,³ainiyasaheera@gmail.com, ⁴maltufa993@gmail.com, ⁵djulaeka@trunojoyo.ac.id**Abstrak**

Pesatnya perkembangan teknologi digital dan globalisasi telah mengubah pola transaksi barang/jasa, termasuk meningkatnya penggunaan jasa ekspedisi. Dalam praktiknya, perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang konsumen tiba di tempat tujuan dengan aman dan tepat waktu. Namun, sering terjadi permasalahan seperti keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang selama pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh pihak ekspedisi sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini juga membahas tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi, hak-hak konsumen, serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa. Hasil kajian menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen serta mematuhi regulasi terkait. Perlindungan hukum yang memadai diperlukan untuk menciptakan keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Jasa Ekspedisi, Tanggung Jawab Hukum, Hak Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

Abstract

The rapid development of digital technology and globalization has transformed the patterns of goods/services transactions, including the increasing use of delivery services. In practice, delivery service companies are responsible for ensuring that consumer goods arrive safely and on time at their destination. However, issues such as delays, damages, or loss of goods during shipment frequently occur. This study aims to analyze the legal protection for consumers harmed by delivery service providers in accordance with Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Furthermore, the study discusses the legal responsibilities of delivery companies, consumer rights, and legal remedies available to consumers for dispute resolution. The findings indicate that delivery service companies are obligated to compensate consumers for any losses incurred and comply with relevant regulations. Adequate legal protection is necessary to establish a balance between consumer rights and business obligations.

Keywords: Consumer Protection, Delivery Services, Legal Responsibility, Consumer Rights, Dispute Resolution.

Article History

Received: June 2025

Reviewed: June 2025

Published: June 2025

Plagiarism Checker No. 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author**Publish by : CAUSA**

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi yang cepat telah menciptakan ruang mobilitas untuk transaksi barang dan jasa yang dapat dengan bebas melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Hal ini menciptakan perubahan dalam kehidupan masyarakat di era globalisasi ini, diikuti dengan perkembangan teknologi digital yang berdampak signifikan terhadap perkembangan internet di seluruh dunia. Dalam hal keseimbangan hukum, hubungan komersial yang sehat ada antara pencipta dan pelanggan. Perlindungan Konsumen mengacu pada semua hukum dan peraturan yang mengatur hak dan kewajiban pembeli dan produsen dalam upaya mereka untuk memenuhi tuntutan mereka, serta prosedur untuk mengklaim perlindungan hukum atas kepentingan konsumen. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dalam hal ini akan disingkat UUPK, dalam Pasal 1 angka 1 UU ini dijelaskan mengenai perlindungan bagi pembeli atau yang disebut juga dengan konsumen, yang berarti segala upaya untuk menuntut pemenuhan atau kepastian hukum guna mendapatkan perlindungan bagi konsumen. Melihat apa yang diatur dalam UU Konsumen, disebutkan bahwa warga negara yang menggunakan jasa pengiriman barang sebagai konsumen berhak mendapatkan perlindungan yang memadai, karena masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang atau disebut juga sebagai konsumen dan perusahaan ekspedisi atau disebut juga sebagai pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.¹

Perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) memiliki kewajiban dan tugas untuk mengantarkan produk konsumen ke suatu tempat dan waktu tertentu. Perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi) harus melakukan tugasnya dengan baik, namun kenyataannya masih banyak ekspedisi yang gagal melakukan tugasnya dengan baik seperti yang diinginkan oleh konsumen. Banyak sekali permasalahan yang terjadi mulai dari keterlambatan waktu estimasi, maupun barang yang mengalami kerusakan ketika sampai di tempat tujuan. Dalam layanan pengiriman barang atau yang biasa kita sebut dengan jasa ekspedisi, perusahaan dituntut untuk bisa mengantarkan paket dari titik asal ke lokasi tujuan dengan aman, utuh, dan tidak ada kerusakan. Mengapa hal tersebut perlu dilakukan? Karena perusahaan ekspedisi berbasis kepercayaan. Konsumen yang menggunakan jasa ini mereka yakin jika barangnya akan tiba dengan kondisi yang baik. Namun pada kenyataannya, proses pengiriman tidak selalu mulus. terkadang ada masalah seperti barang hilang di jalan, rusak, tertukar, atau bahkan tertinggal karena kelebihan muatan alias kongesti. Nah, apabila hal-hal seperti ini terjadi, penting untuk mencari tahu terlebih dahulu apa penyebab pastinya. Karena, masalah seperti ini bisa saja berujung pada proses hukum, bahkan sampe ke pengadilan yang ujung-ujungnya bisa menuntut perusahaan untuk ganti rugi. Maka dari itu, pihak ekspedisi harus cepat tanggap dan tidak boleh lepas dari tanggung jawab. Mereka dituntut harus memenuhi hak-hak konsumen agar tidak ada yang dirugikan. Pada intinya, perlu ada keseimbangan antara hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal tersebut merupakan kunci untuk membangun kepercayaan dan reputasi di perusahaan jasa pengiriman.²

Kemunculan teknologi global dan globalisasi telah membawa perubahan besar dalam pertukaran barang dan jasa, termasuk peningkatan penggunaan jasa ekspedisi. Perusahaan ekspedisi memiliki tugas untuk membawa barang ke konsumen dengan aman dan tepat waktu. Namun, pada kenyataannya sering terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti keterlambatan, kerusakan, atau bahkan kehilangan barang yang tentunya merugikan konsumen. Dalam rangka melindungi konsumen yang mengalami kerugian akibat jasa ekspedisi, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang berpusat pada hak-hak konsumen dan tanggung jawab perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

¹ Budiarta, dkk, "Hukum Outsourcing: Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum". (Malang: Setara Pers, 2016)

² Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, dkk. 2023. "Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang". Jurnal Pamali, Vol.3 No.2

Selain itu, undang-undang ini juga mengatur upaya hukum yang dapat ditempuh jika terjadi sengketa.

PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen meliputi segala kegiatan yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atau penerima jasa. Setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum atas segala haknya yang dilaksanakan oleh pelaku usaha dan perusahaan pelayaran. Jasa kurir atau perusahaan pelayaran mempunyai peranan yang cukup besar dalam proses pendistribusian barang atau pengantaran barang dengan berbagai faktor hukum dan operasionalnya. Kewajiban tersebut tidak hanya melibatkan pengiriman barang secara fisik, namun juga penanganan dokumen, komunikasi atau kontak dengan pelanggan, serta pemecahan masalah atau penyelesaian masalah apa pun yang timbul di sepanjang jalur pengiriman. Apabila terjadi wanprestasi atau kelalaian, misalnya kegagalan dalam penyerahan atau rusaknya barang yang diserahkan, maka perusahaan pelayaran wajib mengganti kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur, berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata dan peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini mencakup kerugian yang disebabkan oleh kesalahannya sendiri atau tindakannya dalam menjalankan tugasnya, termasuk kerusakan atau kehilangan barang dagangan.³

A. Tanggung jawab perusahaan ekspedisi

- Kompensasi atau ganti rugi
Perusahaan pengiriman wajib memberikan kompensasi kepada pelanggan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman.
- Pengelolaan Dokumen
Bertugas untuk mengorganisir atau mengelola semua dokumen yang berkaitan dengan pengiriman, termasuk faktur dan dokumen bea cukai.
- Keamanan Barang
Memastikan bahwa barang yang dikirim terlindungi dengan baik dan aman dari kerusakan fisik atau pencurian selama perjalanan.
- Informasi Status Pengiriman
Menyediakan pembaruan informasi secara *real-time* kepada pelanggan mengenai status dan lokasi pengiriman untuk meningkatkan transparansi.
- Ketepatan Waktu
Menjamin bahwa barang tiba di tujuan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.
- Penanganan Keluhan
Mengatasi keluhan dari pelanggan mengenai isu dalam proses pengiriman secara efisien dan responsif.
- Kepatuhan Hukum
Mengikuti semua regulasi dan undang-undang yang relevan dalam sektor pengiriman dan ekspedisi.
Dengan menyadari tanggung jawab ini, perusahaan pengiriman dapat membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan kelancaran dan keberhasilan operasional mereka.⁴

³ Meiliana Kamila, dkk, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen". Jurnal USM Law Review. Vol 5 No 2 (Tahun 2022).

⁴ *ibid*

B. Hak-Hak Konsumen

Konsumen punya banyak hak yang udah dijamin sama hukum, apalagi dalam konteks perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jadi payung hukum utama buat menjaga hak-hak itu. Intinya, aturan ini hadir agar konsumen bisa bertransaksi dengan aman, nyaman, dan pastinya adil. Salah satu hak paling krusial yang dijamin undang-undang ini adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Jadi, konsumen berhak mendapatkan produk atau layanan yang bukan cuma sesuai kebutuhan, tapi juga aman buat kesehatan dan keselamatan mereka waktu digunakan. Tidak ada barang yang membuat celaka tapi dibiarkan begitu aja. Selain itu, ada juga hak buat memilih. Ini sangat penting karena setiap orang punya kebebasan buat memilih barang atau jasa sesuai selera dan kebutuhan mereka tanpa tekanan dari siapa pun. Dengan hak ini, konsumen bisa mengambil keputusan yang paling pas dan sesuai keinginan mereka sendiri.

Dalam konteks ini, hak atas informasi sangat penting; konsumen berhak menerima informasi yang jelas, akurat, dan jujur terkait produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk rincian, harga, dan jaminan. Selanjutnya, hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan memberi kesempatan kepada konsumen untuk mengungkapkan ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diterima. Hal ini vital untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pelaku usaha dan konsumen. Di samping itu, konsumen juga berhak mendapatkan perlindungan hukum dan advokasi jika hak-hak mereka dilanggar. Dengan adanya metode untuk menyelesaikan perselisihan secara adil, konsumen dapat merasa lebih nyaman dalam bertransaksi.⁵ Hak-hak ini tidak hanya memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang mereka tawarkan. Dengan demikian, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 berfungsi tidak hanya sebagai sarana perlindungan, tetapi juga sebagai faktor pendorong untuk menciptakan pasar yang lebih sehat dan adil bagi semua pihak yang berpartisipasi.

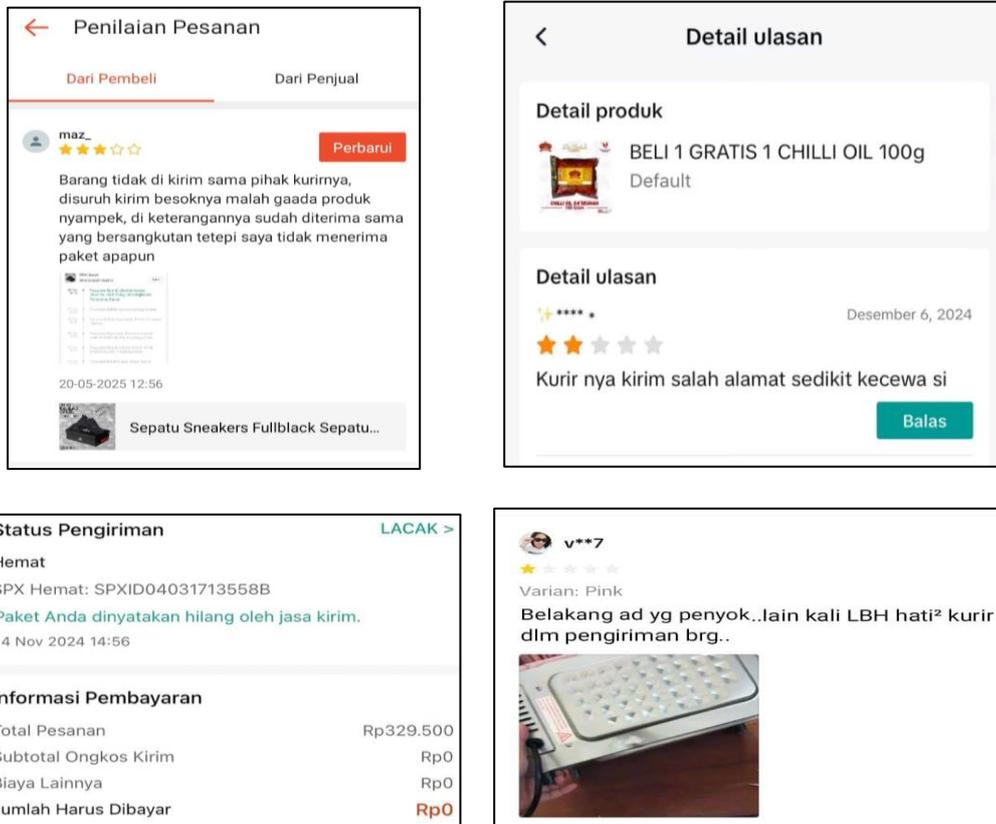
C. Wanprestasi oleh jasa ekspedisi

Dalam artian wanprestasi yaitu dimana salah satu pihak lalai atau tidak melaksanakan suatu kewajiban sebagaimana yang telah di sepakati bersama. Di era yang semakin modern ini dimana dalam melakukan jual beli barang dapat dilakukan melalui *online* atau gadget yang mana hal itu memudahkan masyarakat dalam melakukan pembelian barang. Setelah memilih barang, maka barang akan diantarkan oleh jasa pengiriman atau jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi ini semakin memudahkan dalam pengiriman suatu barang terlebih jika keterjangkauan wilayah maka jasa pengiriman barang akan sangat efisien dan praktis. Tetapi terkadang dalam pengantaran barang pihak ekspedisi banyak mendapatkan *complain* dari masyarakat dimana saat ada barang yang rusak, barang yang terlambat datang dimana hal itu tidak sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dan di sepakati sebelumnya dan barang yang hilang atau tidak sampai di tangan konsumen. Konsumen yang merasa di rugikan terkadang mengajukan pertanggungjawaban kepada pihak perusahaan pengantar barang (ekspedisi), apabila kerugian tersebut ditimbulkan oleh pihak jasa ekspedisi dimana pihak ekspedisi kurang menjaga barang milik konsumen sehingga menyebabkan kerusakan atau kerugian, maka hal tersebut masuk salah satu unsur wanprestasi yaitu melakukan prestasi tidak sempurna.⁶

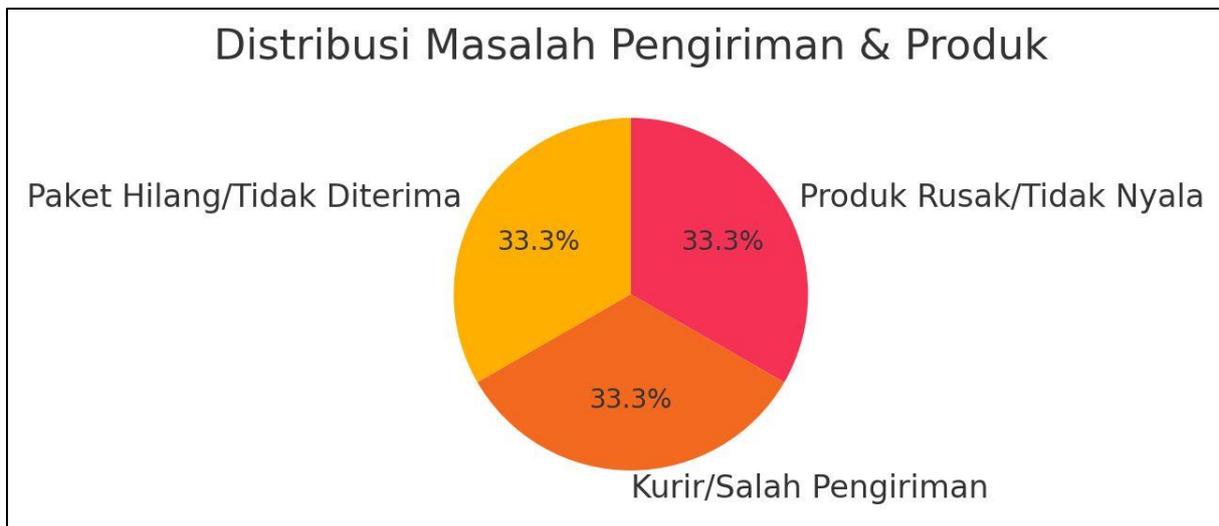
⁵ Ketut Arie Jaya,dkk, "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi kepada Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan Pengangkutan Darat".Jurnal Interpretasi hukum Vol.1, No.1 2020.

⁶ Herman Lumba. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur Kepada Konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jurnal Ilmu Hukum Edisi: Januari-Juni2014

Berikut merupakan beberapa data yang diperoleh dari konsumen yang dirugikan oleh pihak ekspedisi.



Gambar 1. Contoh konsumen yang dirugikan oleh pihak ekspedisi



Gambar 2. Data Visualisasi distribusi

Grafik di atas menunjukkan bahwa tiga kategori masalah utama memiliki proporsi yang sama, masing-masing sebesar 33,3% dari total contoh kasus yang terjadi. Maka dari itu rekapitulasi masalah umum (*Overlap* dimungkinkan) sebagai berikut:

Kategori Masalah	Jumlah Kasus	Deskripsi Singkat
Paket hilang/tidak diterima	2 kasus	Paket tidak sampai meskipun status dinyatakan diterima oleh jasa pengiriman.
Kurir salah pengiriman	2 kasus	Kurir salah kirim alamat/tidak hati-hati dalam pengiriman.
Produk rusak/tidak bisa menyala	2 kasus	Produk rusak saat sampai (penyok/tidak nyala sama sekali).

Penyebab Wanprestasi dari Pihak Ekspediter: Faktor Internal dan Eksternal.

Wanprestasi (*default*) dalam konteks ekspediter atau perusahaan logistik dapat terjadi karena berbagai faktor, baik internal (berasal dari dalam perusahaan) maupun eksternal (pengaruh dari luar). Berikut penjelasannya:

a) Faktor Internal

1. Manajemen yang Tidak Efektif
 - Kurangnya koordinasi antar departemen (operasional, keuangan, *customer service*).
 - Perencanaan logistik yang buruk, seperti kesalahan jadwal pengiriman atau rute.
2. Masalah Keuangan Perusahaan
 - Krisis likuiditas yang menghambat operasional (misalnya, tidak mampu membayar biaya tol, bahan bakar, atau gaji karyawan).
 - Pengelolaan anggaran yang tidak efisien, seperti investasi minim pada teknologi atau armada.
3. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Kurang Kompeten
 - Kesalahan prosedur oleh staf (misalnya, kesalahan input data, penanganan barang tidak sesuai standar).
 - Kurangnya pelatihan atau keahlian dalam manajemen risiko logistik.
4. Keterbatasan Infrastruktur Operasional
 - Armada transportasi yang tua atau tidak terawat, menyebabkan keterlambatan atau kerusakan barang.
 - Sistem teknologi yang ketinggalan zaman (misalnya, tidak ada pelacakan *real-time*).
5. Kelalaian atau Kecerobohan
 - Penanganan barang yang tidak hati-hati, mengakibatkan kerusakan atau kehilangan.
 - Gagal mematuhi prosedur keselamatan atau regulasi yang berlaku.

b) Faktor Eksternal

1. Kondisi Ekonomi Makro
 - Kenaikan harga bahan bakar atau biaya logistik secara tiba-tiba.
 - Fluktuasi nilai tukar mata uang yang memengaruhi biaya impor/ekspor.
2. Bencana Alam atau Cuaca Ekstrem
 - Banjir, gempa, atau badai yang mengganggu rute pengiriman.
 - Cuaca buruk yang menunda jadwal transportasi (udara, laut, atau darat).

3. Masalah Infrastruktur Publik
 - Kerusakan jalan, kemacetan parah, atau penutupan pelabuhan/bandara.
 - Keterbatasan fasilitas di daerah terpencil.
 4. Perubahan Regulasi Pemerintah
 - Peraturan baru di bidang kepabeanan, perizinan, atau lingkungan yang memerlukan adaptasi cepat.
 - Pemberlakuan pajak atau retribusi tambahan yang tidak terduga.
 5. Faktor Politik dan Keamanan
 - Konflik sosial, pemogokan, atau kerusuhan yang mengganggu operasional.
 - Pembatasan ekspor/impor akibat sanksi internasional atau kebijakan protektif.
 6. Ketergantungan pada Pihak Ketiga
 - Kinerja buruk mitra (seperti perusahaan pelayaran, *agen customs*, atau penyedia gudang).
 - Pemogokan pekerja di pelabuhan atau bandara.
 7. Permintaan Pasar yang Tidak Terduga
 - Lonjakan permintaan (misalnya, saat hari raya) yang melebihi kapasitas ekspediter.
 - Perubahan pola konsumen yang tidak terantisipasi.
- Dampak Wanprestasi
 - a. Kerugian Finansial: Kompensasi kepada klien, denda, atau kehilangan kepercayaan pelanggan.
 - b. Reputasi: Penurunan citra perusahaan yang berdampak pada loyalitas pelanggan.
 - c. Hukum: Gugatan atau sanksi hukum dari pihak yang dirugikan.
 - Mitigasi
 - Ekspediter perlu memperkuat manajemen risiko dengan:
 - a. Meningkatkan kualitas SDM dan teknologi.
 - b. Membangun mitigasi untuk faktor eksternal (misalnya, asuransi, diversifikasi rute).
 - c. Memiliki rencana darurat (*business continuity plan*) untuk menghadapi krisis.
 - Faktor eksternal penyebab terjadi wanprestasi pihak ekspediter.
 - Faktor eksternal yang menyebabkan pihak ekspedisi wanprestasi antara lain adalah:
 - a. Kondisi infrastruktur jalan yang tidak stabil ah hambatan pengiriman bisa terjadi apabila di tengah perjalanan terdapat proyek-proyek pembangunan infrastruktur seperti perbaikan jalan yang memperlambat dan menghalangi akses bagi pihak ekspedisi.
 - b. Faktor cuaca seperti banjir, hujan deres dalam waktu yang lama hingga menyebabkan proses pengiriman terlambat.⁷
- Dengan memahami faktor-faktor ini, perusahaan logistik dapat mengurangi risiko wanprestasi dan menjaga keandalan layanan.
- D. Upaya hukum oleh konsumen (upaya penyelesaian sengketa)**
- Konsumen yang dirugikan oleh pihak ekspedisi dapat melakukan beberapa upaya hukum sebagai berikut:
1. Melakukan gugatan perdata atas Perbuatan Wanprestasi.
 2. Mengajukan Tuntutan Ganti Rugi
 - Konsumen dapat menggugat pihak ekspedisi di Pengadilan Negeri untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami. Proses ini melibatkan penyampaian bukti-bukti yang mendukung klaim kerugian.

⁷ Intan Kumalasari,dkk. “implementasi UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Relasi Produk Perawatan kecantikan di kota parepare”
Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol.1 No.1.2022

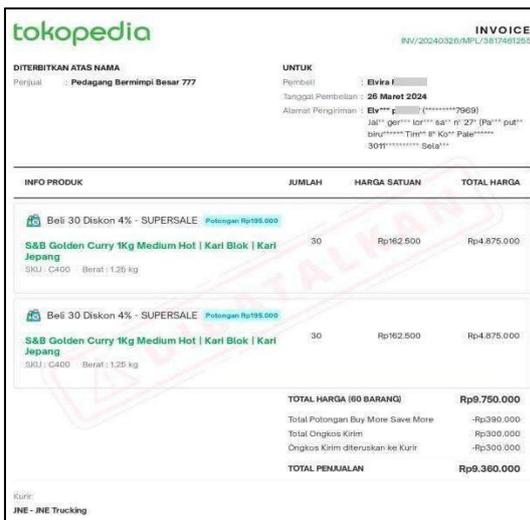
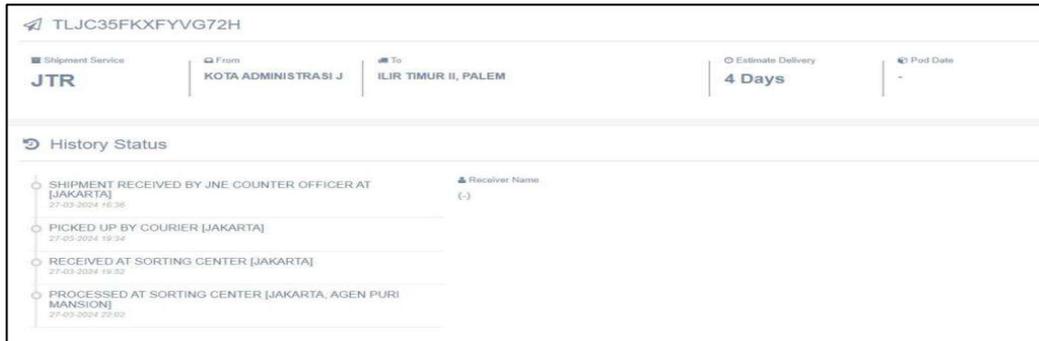
3. Melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Konsumen dapat melaporkan masalah yang dihadapi kepada lembaga perlindungan konsumen. Lembaga ini dapat memberikan bantuan dan mediasi antara konsumen dan pihak ekspedisi.

4. Menggunakan Jalur Mediasi

Sebelum membawa kasus ke Pengadilan, konsumen dapat mencoba menyelesaikan masalah melalui mediasi. Jalur Mediasi ini melibatkan pertemuan antara konsumen dan pihak ekspedisi untuk tujuan mencapai kesepakatan.⁸

- Berikut salah satu tanggung jawab pihak ekspedisi terhadap konsumen yang dirugikan:



- Kasus: Paket seberat 70 Kg hilang, kerugian Rp9,3 Juta.

1. Pengirim: Penjual di Tokopedia
2. Tanggal Pengiriman: 26 Maret 2024
3. Isi Paket: Barang dagangan
4. Berat Paket: 70 kg
5. Nomor Resi: TLJC35FKXFYVG72H
6. Kronologi: Paket dikirim dari Jakarta ke Palembang menggunakan JNE Kargo. Sejak 27 Maret 2024, status paket tidak berubah dan akhirnya dinyatakan hilang.
7. Tanggapan JNE: Memberikan ganti rugi sebesar Rp1 juta, jauh dari nilai kerugian sebesar Rp9,36 juta.
8. Sumber: MediaKonsumen

<https://mediakonsumen.com/2024/06/20/surat-pembaca/paket-jne-seberat-70-kg-hilang-penggantian-tidak-sebanding-dengan-kerugian-rp93-juta>

⁸ Nadhif farkhan. (2021) "goods delivery company responsibility towards consumer losses due damafe and exchange of goods at pt pos Indonesia tegal city". jurnal studie , 19-20

E. Perlindungan hukum Konsumen Terhadap Kerugian Layanan Ekspedisi

Dalam dunia logistik yang makin berkembang, perlindungan konsumen menjadi aspek krusial yang tidak bisa diabaikan. Ketika konsumen mengalami kerugian karena layanan ekspedisi, seperti barang hilang atau rusak selama pengiriman, ada sejumlah regulasi hukum yang mengatur tanggung jawab perusahaan ekspedisi. Sesuai dengan definisi yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya untuk memberikan kepastian hukum demi melindungi hak-hak konsumen. Hak konsumen ini dijabarkan lebih lanjut dalam Pasal 4 UUPK, sedangkan kewajiban pelaku usaha dan tanggung jawabnya terhadap konsumen diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

Secara praktis, jika perusahaan ekspedisi lalai dalam mengirimkan barang sehingga terjadi kerusakan atau kehilangan, mereka punya kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Hal ini didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian mengharuskan pelaku memberikan ganti rugi. Tidak berhenti di situ, ada juga ketentuan dalam Pasal 1243 KUHPerdara yang membahas tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atas wanprestasi atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban kontrak. Selain itu, Pasal 1366 KUHPerdara memperluas tanggung jawab perusahaan atas tindakan atau kelalaian yang merugikan pihak lain, termasuk konsumen.

Dalam konteks hukum dagang, tanggung jawab ekspediter juga diatur dalam KUHD, tepatnya Pasal 91. Pasal ini menegaskan bahwa perusahaan ekspedisi wajib bertanggung jawab jika terjadi pelanggaran perjanjian dalam proses pengangkutan barang. Dari berbagai dasar hukum tersebut, bisa disimpulkan bahwa konsumen punya posisi yang cukup kuat secara hukum. Jadi, perusahaan ekspedisi nggak bisa sembarangan—setiap kelalaian yang berdampak pada kerugian konsumen harus ditangani dengan ganti rugi yang layak sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan jasa pengiriman barang, perjanjian antara pihak pertama sebagai penyedia jasa ekspedisi dan pihak kedua sebagai pengguna jasa ekspedisi menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pihak ekspedisi bertanggung jawab atas pengiriman barang sebagai perantara, sedangkan pengguna jasa wajib membayar biaya kirim yang ditentukan sesuai jarak pengiriman. Proses pengiriman dimulai dari penyerahan barang oleh konsumen, pemeriksaan barang oleh ekspedisi, hingga penandatanganan dokumen perjanjian pengiriman yang mencakup syarat, ketentuan, tanggung jawab, dan risiko. Namun, pelaksanaan perjanjian ini tidak selalu berjalan lancar karena terkadang terjadi keterlambatan pengiriman yang menyebabkan kerugian, terutama jika estimasi waktu pengiriman yang diberikan tidak terpenuhi. Jika keterlambatan disebabkan oleh kelalaian pihak ekspedisi, maka pengguna jasa berhak atas ganti rugi.

Menurut Pasal 468 KUHD, pengangkut berkewajiban menjaga keselamatan dan keutuhan barang sejak diterima hingga sampai ke tujuan. Dalam praktiknya, berbagai kendala seperti kerusakan, keterlambatan, atau kehilangan barang dapat terjadi, namun pihak ekspedisi tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Kewajiban membayar ganti rugi dapat dikecualikan jika ekspedisi dapat membuktikan bahwa kerugian bukan akibat kesalahannya, sebagaimana diatur dalam Pasal 468 ayat (2), 477, dan 522 ayat (2) KUHD. Tanggung jawab hukum ini muncul karena adanya perbuatan melanggar hukum yang merugikan konsumen, sehingga ganti rugi menjadi kewajiban pihak ekspedisi jika terbukti bersalah.

KESIMPULAN

Jadi, bisa disimpulkan bahwa perusahaan ekspedisi punya tanggung jawab besar untuk memberi perlindungan hukum dan ganti rugi ke konsumen jika terjadi masalah selama proses pengiriman. Entah karena barang rusak, hilang, atau telat sampai tujuan—semuanya jadi tanggung jawab pihak ekspedisi jika itu terjadi karena kelalaian mereka. Perlindungan hukum ini sangat penting agar hak-hak konsumen tetap aman, sekaligus mengingatkan pelaku usaha soal kewajiban mereka. Selain itu, hal ini juga bisa meningkatkan kepercayaan konsumen agar terus memakai jasa ekspedisi yang dianggap bertanggung jawab. Secara hukum, dasar perlindungannya udah jelas diatur di pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Aturan lainnya juga ada di pasal 4, pasal 6, dan pasal 7 UUPK, yang membahas hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan bentuk tanggung jawab mereka.

Saran

Perusahaan ekspedisi perlu meningkatkan profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam operasional pengiriman barang, serta memastikan penyelesaian keluhan konsumen secara cepat dan adil. Konsumen juga disarankan untuk memahami hak-haknya dan tidak ragu menempuh jalur hukum atau mediasi jika mengalami kerugian akibat layanan ekspedisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarta, I. Nyoman Putu. 2016. *Hukum Outsourcing: Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum*. Malang: Setara Pers.
- Hamed H, Fatahillah, Tri Widya Kurniasari, 2021. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi Penelitian Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (Jim Fh)* Vol 4 No 1.
- Hermawan Lumba. "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum* Edisi: Januari - Juni 2014.
<https://mediakonsumen.com/2024/06/20/surat-pembaca/paket-jne-seberat-70-kg-hilang-penggantian-tidak-sebanding-dengan-kerugian-rp93-juta>.
- Ketut Arie Jaya, Dkk. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat". *Jurnal Interpretasi Hukum*. Vol. 1, No. 1 2020.
- Intan Kumalasari, Dkk. "Implementasi UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Relasi Produk Perawatan Kecantikan di Kota Parepare". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 1, No. 1. 2022.
- Magfirah, Zulkarnain, Rowa Ahmad Aswar, 2024. "Konsep Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Hilangnya Barang Milik Konsumen", *Jurnal Fakum Untad* Vol 8 No 3.
- Meiliana Kamila, Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen". *Jurnal USM Law Review*. Vol 5 No 2 Tahun 2022.
- Nadhif Farkhan. (2021) "Goods delivery company responsibility towards consumer losses due damage and exchange of goods at pt pos Indonesia tegal city". *Jurnal Studie*, 19-20
- Pande, Gede Gita, dkk. 2024. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan atas kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar". Vol.5, No.1.
- Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, dkk. 2023. "Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang". *Jurnal Pamali*, Vol.3 No.2.

Roida Nababan, Martono Anggusti, dkk. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal of Legal Opinion*, Vol.02. No.1
Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.