

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP RUSAK ATAU HILANGNYA
BARANG DALAM PROSES PENGIRIMAN EKSPEDISIMuhammad Afif¹, Sintong Arion Hutapea²
Universitas Bangka BelitungKorespondensi: mafif1604@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman ekspedisi. Dalam praktiknya, tidak jarang barang konsumen tidak sampai ke alamat tujuan ataupun barang yang dibeli konsumen tersebut rusak pada saat pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Normatif, dengan menganalisis Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi atau mengajukan gugatan ke pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf h dan pasal 45. Selain itu, pihak ekspedisi harus bertanggungjawab apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman. Hal ini tercantum dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Kata kunci : Perlindungan, konsumen, rusak, barang

Abstract

This study aims to analyze legal protection for consumers against damage or loss of goods during the shipping process. In practice, it is not uncommon for consumers' goods to not arrive at their intended destination or for the goods purchased by consumers to be damaged during shipping. The research method used is a normative approach, analyzing the Civil Code, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, and Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation. The research findings indicate that consumers who have been wronged can claim compensation or file a lawsuit in court or with a consumer dispute resolution body, in accordance with Article 4(h) and Article 45. Additionally, the shipping company is liable for any damage or loss of goods during the shipping process. This is stipulated in Article 19 of the Consumer Protection Law and Law No. 22 of 2009 on Road Traffic and Transportation.

Keywords : protection, consumer, damaged , goods

Article history

Received: Mei 2025
Reviewed: Mei 2025
Published: Mei 2025

Plagiarism checker no 333

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

Perlindungan konsumen berhubungan erat dengan globalisasi ekonomi modern. Globalisasi semakin berkembang sehingga hampir semua orang mengetahui internet. Internet tidak hanya dapat digunakan seseorang untuk mengakses informasi melalui satu media, melainkan juga dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi yang dapat menghasilkan jaringan bisnis yang luas. Banyak sekali pengguna internet di Indonesia sehingga memanfaatkan hal tersebut dengan menjadikannya sebagai pasar ideal bagi pelaku industri.

Dalam pesatnya pertumbuhan bisnis e-commerce menjadikan diperlukannya dukungan pada layanan pengiriman barang. Di industri jasa pengiriman barang persaingan semakin ketat sehingga penyedia layanan harus berusaha keras untuk memberikan layanan yang lebih baik daripada para pesaingnya karena tuntutan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang semakin meningkat. Jasa ekspedisi menyediakan layanan pengiriman produk kepada konsumen, sehingga sistem pengiriman barang memiliki peran penting dalam mendorong atau meningkatkan pertumbuhan e-commerce.

Namun, dalam kenyataannya seringkali ditemukan bahwa barang yang dibeli konsumen tidak sampai ke alamat tujuan atau terjadi kerusakan pada barang dalam proses pengiriman ekspedisi. Kerusakan atau hilangnya barang dalam proses pengiriman ekspedisi ini dapat terjadi karena faktor internal ataupun faktor eksternal. Faktor internal yang dapat menyebabkan barang rusak atau hilang yaitu seperti kelalaian oleh pihak ekspedisi. Pegawai yang tidak berhati-hati pada saat pengiriman barang dapat menyebabkan barang rusak. Selain faktor internal, ada faktor eksternal. Faktor eksternal yang dapat menyebabkan barang rusak atau hilang yaitu keadaan cuaca yang tidak mendukung atau terjadi kecelakaan pada saat pengiriman barang.

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang dapat diteliti yaitu sejauh mana hukum dapat memberikan perlindungan kepada konsumen apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman ekspedisi, dan bagaimana tanggungjawab pihak ekspedisi apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman.

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hukum dapat memberikan perlindungan kepada konsumen apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman ekspedisi, dan untuk mengetahui tanggungjawab pihak ekspedisi apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman.

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian normatif. Adapun peraturan perundang-undangan yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian ini, yaitu :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, dengan dilakukannya studi kepustakaan (Library Research). Setelah itu dilakukan pengkajian dan pengolahan terhadap peraturan perundang-undangan, artikel, ataupun tulisan yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian. Setelah memperoleh data dari pengkajian tersebut, kegiatan selanjutnya yaitu menganalisis secara deksriptif, dengan menggambarkan secara rinci mengenai permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Rusak atau Hilangnya Barang dalam Proses Pengiriman Ekspedisi

Di era yang serba modern ini, membeli barang dapat dilakukan secara online, dalam artian pembeli tidak perlu berbelanja langsung suatu tempat. Pembelian barang ini dapat dilakukan melalui e-commerce seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan e-commerce lainnya. Dalam melakukan pengiriman barang, tentu pihak e-commerce menyediakan jasa pengiriman. Selain menyediakan jasa pengiriman sendiri, mereka dapat bekerja sama dengan layanan jasa pengiriman seperti JNE atau JNT.

Dalam proses pengiriman ekspedisi, tidak jarang ditemukan bahwa barang yang dibeli oleh konsumen ini rusak ataupun hilang. Faktor yang menyebabkan barang konsumen rusak ataupun hilang dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menyebabkan barang rusak atau hilang yaitu seperti misalnya pihak ekspedisi, dan pegawai ekspedisi yang kurang berhati-hati dalam melakukan tugasnya. Faktor eksternal yang menyebabkan barang rusak atau hilang yaitu keadaan cuaca yang kurang mendukung, atau terjadi kecelakaan dalam proses pengiriman.

Ketika terjadi rusak atau hilangnya barang oleh konsumen dalam proses pengiriman ekspedisi, tentu ada perlindungan hukum yang melindungi konsumen. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen apabila terjadi hal yang dapat merugikan konsumen, contohnya seperti apabila terjadi rusak atau hilang barang dalam proses pengiriman ekspedisi ini. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Apabila terjadi kerusakan, seperti terjadi pecahnya barang dalam proses pengiriman, konsumen dapat meminta ganti rugi akibat kerugian tersebut.

Selain itu, konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan ataupun di luar pengadilan. Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hal ini sejalan dengan Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Tanggungjawab Pihak Ekspedisi Apabila Terjadi Rusak Atau Hilangnya Barang Dalam Proses Pengiriman Ekspedisi

Dalam melakukan pengiriman barang, tentu pihak ekspedisi memiliki kewajiban menjaga barang yang mereka kirim. Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Barang harus sampai ke alamat tujuan dan dalam keadaan yang tidak rusak. Apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman, pihak ekspedisi harus bertanggungjawab, terlebih jika itu disebabkan oleh faktor internal ekspedisi. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan 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.

Selain diatur didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggungjawab pihak ekspedisi terhadap barang yang rusak atau hilang juga diatur di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menerangkan bahwa Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan. Selain itu, pasal 191 juga menegaskan bahwa Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan. Pasal ini mengacu pada pegawai ekspedisi yang lalai dalam melaksanakan tugasnya. Perusahaan atau pihak ekspedisi harus bertanggungjawab atas kelalaian pegawainya dalam proses pengiriman barang yang dapat menyebabkan rusak atau hilangnya barang yang kemudian merugikan konsumen. Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga menegaskan terkait tanggungjawab, yaitu setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya. Maka dari itu, pihak ekspedisi harus bertanggungjawab apabila terjadi rusak atau hilangnya barang pada saat proses pengiriman barang. Apabila pihak ekspedisi tidak bertanggungjawab, maka konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau badan penyelesaian sengketa.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen apabila terjadi rusak atau hilangnya barang dalam proses pengiriman ekspedisi dapat dilihat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi rusak atau hilangnya barang konsumen, tentu pihak ekspedisi harus bertanggungjawab baik rusak atau hilang karena faktor internal ataupun dikarenakan faktor eksternal. Pihak ekspedisi harus melakukan ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumen atas rusak atau hilangnya barang mereka. Apabila pihak ekspedisi tidak bertanggungjawab, maka konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau ke badan penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Gede, P., Putra, G., Budiarta, I. N. P., Made, N., & Ujianti, P. (2024). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS KEHILANGAN BARANG DAN RUSAK OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS DI GIANYAR*. 5(1), 118-123.
<https://doi.org/10.55637/jph.5.1.8720.118-123>
- Hutapea, S. R., Sidabalok, J., & Samosir, K. (2023). *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang*. 1, 51-60.
- Mas, A. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang*. 6(2).
- Nangin, C. (2017). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*. *Lex Crimen*, VI(4), 62-70.

Peraturan Perundang-Undangan.

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.