

## **Tanggung Jawab Perusahaan Ekspediter Atas Kehilangan Barang Konsumen dalam Jasa Pengiriman Barang yang diusahakannya dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

The Responsibility Of The Company's Expenditures For Loss Of Consumer Goods In  
The Economically Efficient Airfreight Services Connected With Law No. 8 Year 1999  
On The Protection Of Consumers

<sup>1</sup>Ayu Vidya Sasqia Putri,

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung,*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup> ayuvidyaa@gmail.com*

**Abstrack.** This research is motivated by the increasingly rapid online buying and selling that requires freight forwarding services such as JNE, J & T, SiCepat and various other Expediting Companies. Goods delivery service company is one form of intermediary used by the community in fulfilling the needs of the goods in the process of shipping goods. During the shipping process, a situation often occurs that causes the goods to be delivered not to the party that was agreed upon, giving rise to consumers who feel harmed by the Expedition Company. This study aims to find out how the responsibility of the Expediting Company due to negligence that causes losses to consumers and knows the legal efforts to sue the Expedition Company which causes losses to consumers associated with Law Number 8 concerning Consumer Protection. This study uses a normative juridical research method by examining secondary data in the field of law relating to matters that become problems in this study by using descriptive analysis research. The method or data collection technique used is library research. This study uses a qualitative data analysis method, because this research is based on legislation as a positive legal norm then the data obtained is systematically compiled, in order to obtain the final results to achieve the clarity discussed. The results of this study show that freight forwarding companies limit their responsibility for delivering goods. Arrangements regarding the delivery of goods are still very minimal, thus hindering consumers from processing claims to freight forwarders. Therefore, the minimum service of the Company Expedition and rules related to the responsibility and legal efforts of the Expedition Company make it difficult for consumers to make claims. The Expedition Company as a business actor that does not fulfill its rights and obligations must be responsible and provide compensation in accordance with the provisions stipulated in the Forwarding Company.

**Keywords: Responsibility, Consumer Protection, Expedition Company.**

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin pesatnya jual beli online yang membutuhkan jasa pengiriman barang seperti JNE, J&T, SiCepat dan berbagai Perusahaan Ekspediter lainnya. Perusahaan jasa pengiriman barang merupakan salah satu bentuk perantara yang digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan dalam proses pengiriman barang. Pada saat proses pengiriman sering terjadi suatu keadaan yang menyebabkan barang diantarkan tidak sampai ke pihak yang diperjanjikan, sehingga menimbulkan konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak Perusahaan Ekspediter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Perusahaan Ekspediter akibat kelalaian yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan mengetahui upaya hukum untuk menuntut Perusahaan Ekspediter yang menyebabkan kerugian pada konsumen dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan mengkaji data-data sekunder dibidang hukum yang berkaitan dengan hal-hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian deskriptif analisis. Metode atau Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif, karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai norma hukum positif kemudian data yang diperoleh disusun secara sistematis, untuk selanjutnya dalam memperoleh hasil akhir untuk mencapai kejelasan yang dibahas. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa Perusahaan jasa pengiriman barang membatasi tanggung jawabnya dalam melakukan pengiriman barang. Pengaturan tentang pengiriman barang masih sangat minim sehingga menghambat konsumen dalam melakukan proses klaim kepada perusahaan jasa pengiriman barang. Oleh sebab itu, minimnya pelayanan Perusahaan Ekspediter dan aturan yang terkait tanggung jawab dan upaya hukum Perusahaan Ekspediter membuat

konsumen sulit dalam melakukan klaim. Perusahaan Ekspeditur sebagai pelaku usaha yang tidak memenuhi hak dan kewajibannya harus bertanggungjawab dan memberikan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada Perusahaan Ekspeditur.

**Kata Kunci: Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen, Perusahaan Ekspeditur.**

## A. Pendahuluan

Distribusi adalah aktivitas menyalurkan produk baik barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Saluran distribusi organisasi yang saling terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu barang dan jasa siap untuk digunakan, dengan sistem distribusi yang baik akan menjamin produk sampai kepada konsumen lebih cepat sehingga mengurangi kerugian pada konsumen.

Berkaitan dengan distribusi barang dan jasa, Ekspeditur merupakan perantara yang mewakili pengirim terhadap pihak pengangkut yang melakukan perbuatan hukum atas nama pengirim dalam hal pengangkutan barang dan jasa selaku ekspedisi dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan hal mengirimkan suatu barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang dari suatu daerah ke daerah lain membuat jasa pengiriman barang menjadi sangat penting bagi masyarakat.

Berdasarkan riset terbaru McKinsey and Company, Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi pasar perdagangan online terbesar di Asia Tenggara. Berkembangnya dunia perdagangan online, para konsumen membutuhkan jasa sebagai pihak ketiga sebagai kurir seperti JNE, J&T, SiCepat untuk mengirimkan barang ke alamat sesuai dengan permintaan konsumen. Dengan adanya pihak ketiga tersebut, maka dapat memudahkan masyarakat dalam menjalankan bisnisnya.

Mengingat perusahaan pengiriman barang bergerak dalam bidang jasa, salah satunya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekurir) merupakan

perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, dengan memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor, kiriman barang, dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Meningkatnya usaha pada sektor pengangkutan menunjukkan tingginya persaingan bisnis yang terjadi pada industri ekspedisi. Hal tersebut menuntut setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi untuk memiliki keunggulan bersaing agar dapat menjaga eksistensinya pada persaingan industri pengangkutan yang semakin kompetitif. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata menentukan bahwa setiap orang tidak hanya bertanggungjawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Produsen sangat membutuhkan dan bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, produsen tidak dapat menjamin kelangsungan usahanya. Agama Islam menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral dalam masalah ekonomi. Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Islam juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Kebutuhan

konsumen yang dipenuhi oleh pelaku usaha, didalamnya harus mencakup pada pertimbangan terhadap hal-hal yang bersifat esensial dalam melindungi konsumen, seperti pemenuhan kebutuhan konsumen berupa barang maupun jasa diharuskan turut menjaga, memelihara dan tidak menjadi ancaman bagi agama konsumen, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Perusahaan ekspediter sebagai pelaku usaha harus menjalankan usahanya sebaik mungkin sehingga tidak ada konsumen yang merasa dirugikan akibat hilangnya barang. Berkaitan dengan penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap konsumen.

## B. Landasan Teori

Pengaturan jasa pengiriman barang sebagai pelaku usaha pada dasarnya memuat tentang tanggung jawab, hak dan kewajiban, maupun perbuatan yang dilarang oleh perusahaan pengiriman barang sebagai pelaku usaha. Peraturan tentang pengiriman barang sebagai pelaku usaha diatur dalam:

1. kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86, Pasal 87, Pasal 88, Pasal 89 dan Pasal 90 tentang Ekspediter.
2. Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 466, Pasal 467, Pasal 468, Pasal 469, dan Pasal 470 tentang Ketentuan Pengangkutan Barang.
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 10 Tahun 1988 tentang Jasa Pengurusan Transportasi

sebagaimana telah diubah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 69 Tahun 1993.

5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan sebagaimana telah diubah dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2002.

Pasal 246 KUHD memberikan pengertian asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan seseorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.<sup>1</sup>

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhnya hak-hak konsumen.<sup>2</sup>

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan penulis yang diuraikan di bab III, fakta menunjukkan masih banyak konsumen yang masih dirugikan oleh perusahaan Ekspedisi seperti JNE, J&T, SiCepat dan Perusahaan jasa pengiriman barang lainnya. Perusahaan Ekspediter hanya

<sup>1</sup>. Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ekonisia, Yogyakarta, 2000, Hlm 112.

<sup>2</sup>. Pasal 1 angka 1 UUPK

bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh perusahaan Ekspediter sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan Perusahaan, dengan catatan bahwa Perusahaan tersebut membatasi tanggung jawabnya karena proses pengiriman sebagai akibat dari kelalaian karyawan atau agen Perusahaan. Seperti halnya perusahaan JNE akan mengganti secara penuh nilai barang kiriman yang hilang atau rusak namun terdapat beberapa syarat seperti barang tersebut sudah diasuransikan serta packing barang yang sudah dijamin aman atau menggunakan packing kayu dengan nominal penggantian berdasarkan hasil kesepakatan antara perusahaan dengan konsumen berdasarkan ketentuan Perusahaan JNE.

Menurut ketentuan yang telah disampaikan di dalam Bab II berdasarkan UUPK bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang disebabkan oleh pelaku usaha selaku Perusahaan Ekspedisi tersebut. Tanggung jawab hukum terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak. Keluhan yang disampaikan oleh konsumen terhadap perusahaan jasa tersebut tidak semuanya bisa mendapatkan pertanggung jawaban sesuai dengan Hukum dan ketentuan yang telah disampaikan di dalam Bab II. Perusahaan Ekspediter hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dari pengiriman dokumen atau barang oleh pihak Ekspediter sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau paket

tersebut masih berada dalam pengawasan Perusahaan Ekspedisi disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen Perusahaan Ekspediter.

Penulis tidak menemukan ketentuan yang mengamanatkan dibentuknya satu lembaga dibawah kementerian yang mengawasi kurir kurir ini untuk membuat Lembaga perlindungan konsumen, namun penulis melihat di industri jasa keuangan didalam OJK telah membuat divisi Edukasi Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan ketentuan dari masing-masing perusahaan Ekspedisi yang mengatakan bahwa barang konsumen akan sampai tepat pada waktunya sesuai dengan jenis pengiriman yang dipilih oleh konsumen yang terdapat dalam perusahaan ekspedisi. Dalam praktiknya masih banyak keluhan konsumen akibat hilangnya barang yang diusahakan oleh Perusahaan Ekspedisi.

Perusahaan jasa pengiriman barang yang bertugas menjamin untuk mengantarkan barang konsumen sesuai dengan tujuan dalam praktiknya belum sesuai dengan peraturan yang ada, hingga saat ini untuk praktek pengiriman barang.

Indonesia penulis baru menemukan peraturan dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, hanya saja praktik dilapangan belum ada aturna yang mengatur mengenai jasa pengiriman barang. Sebagai Jasa pengiriman barang dan logistik yang bertugas untuk mengantarkan paket atau barang konsumen dengan selamat yang berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos pada pasal 10 ayat 2 huruf I dinyatakan bahwa Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan,

ketidaksesuaian layanan dan kerusakan yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan penyelenggaraan pos paling tinggi 10 kali biaya pengiriman kecuali kiriman yang diasuransikan.

Perlindungan hukum merupakan tanggung jawab Perusahaan Ekspediter apabila terjadi risiko pada proses pengiriman barang atau paket, maka pihak Perusahaan Ekspediter akan mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dalam prakteknya Perusahaan Ekspediter seperti JNE, J&T, dan SiCepat telah memberikan perlindungan untuk mengantisipasi seandainya ada risiko terhadap pengiriman barang dengan tambahan biaya asuransi dan sudah diperhitungkan dalam biaya pengiriman barang ataupun paket. Penggantian kerugian sesuai dengan Pasal 1 ayat 1 ayat 1 UU Nomor 2 Tahun 1992 tentang Asuransi, Pasal 246, 264 dan 268 KUHD yang mengatur tentang asuransi.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Setiap pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Keadilan dan keselamatan konsumen yang seharusnya diperhatikan oleh setiap Perusahaan Ekspedisi untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen salah satunya adalah dapat bertanggung jawab karena kelalaian dari Perusahaan Ekspediter tersebut.

Pasal 88 KUHD tentang ketentuan Ekspediter mengatakan bahwa “iapun setelah barang-barang dan lainnya itu dikirimkannya, harus menanggung segala kerusakan atau

hilangnya barang-barang itu, yang dapat disebabkan karena kesalahan dan kurang hati-hatinya. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan karena pada faktanya masih banyak konsumen yang merasa dirugikan karena tidak ada pertanggungjawaban oleh perusahaan yang bersangkutan.

Perusahaan Ekspediter sebagai pelaku usaha wajib memberi informasi terkait konsumen yang mengalami kerugian. Informasi yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing Perusahaan Ekspediter sehingga konsumen yang awam dapat mengerti bagaimana cara mengklaim barang atau paket yang hilang dan mengetahui prosedur apa saja yang dilakukan oleh Perusahaan Ekspediter. Pelaksanaan pengiriman barang pasalnya belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan

Hal ini tentu saja sangat tidak memadai karena semakin meningkatnya jual beli online yang membutuhkan jasa Ekspedisi dan mempercayakan barang yang dikirimkannya sampai dengan selamat. Pelayanan yang baik diberikan oleh Perusahaan Ekspedisi sangat diperhatikan oleh konsumen yang menitipkan barangnya. Berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan ekspedisi meliputi antara lain aspek perlindungan konsumen dalam kegiatannya belum ada perlindungan yang seimbang yang menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah.

Meskipun topik tentang Perlindungan Konsumen dibuat dalam bentuk Undang-undang, namun Undang-undang tidak mengamanatkan dibentuknya suatu Lembaga yang secara khusus menangani keluhan konsumen, akan tetapi penulis bisa menemukan di industri jasa keuangan OJK. Undang-undang tidak mengamanatkan dibentuknya satu

lembaga dibawah kementrian yang mengawasi kurir-kurir ini untuk membuat Lembaga perlindungan konsumen. Sementara itu penulis melihat di industri jasa keuangan yakni OJK sudah membentuk divisi EPK yaitu :<sup>3</sup>

1. Melakukan pengaturan di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
2. Melaksanakan Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
3. Melakukan pelayanan konsumen.
4. Melaksanakan pembelaan hukum perlindungan konsumen.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisioner.

Proses pengiriman barang khususnya paket yang dinamai dengan paket pos yang mempunyai jenis yang berbeda-beda. Dalam hal pengiriman barang paket khususnya adalah merupakan pengiriman barang yang memang membutuhkan kedisiplinan, ketelitian dan juga kehati-hatian. Barang yang hendak dikirim diusahakan dalam kondisi baik dan tidak merugikan konsumen. Hubungan antara perusahaan dan konsumen dalam pengiriman barang tidak lepas dari hukum adanya perikatan melalui perjanjian. Perjanjian timbul karena adanya proses peralihan barang atau jasa dari perusahaan kepada konsumen.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>. Fungsi dan Tugas Pokok, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/tentang-epk/Pages/Tugas.aspx> diakses pada tanggal 15 Juli 2019

<sup>4</sup>. Absori, Hukum Ekonomi, Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2010, hlm. 85.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis menarik kesimpulan dan kemudian memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Perusahaan Ekspediter, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengiriman barangnya. Misalnya dalam hal pelayanan terhadap konsumen, menjamin keamanan dalam mengirimkan barang konsumen, melakukan komunikasi yang baik antara agen dengan kurir, dan memberikan informasi yang baik dan jelas kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang ada. Dengan demikian, diharapkan upaya semacam itu akan akan mengurangi tingkat kerugian konsumen dan meningkatkan kualitas jasa layanan Perusahaan Ekspediter.
2. Kepada Kementerian perdagangan, diharapkan untuk memberikan pengawasan terhadap implementasi pengiriman barang dan menyediakan Lembaga Swadaya Konsumen, sehingga konsumen tidak hanya mengandalkan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia karena dalam hal ini yang harus memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan adanya suatu Lembaga.

## Daftar Pustaka

- Absori, Hukum Ekonomi, Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2010.
- Husni syawali dan Neni Srilmaniyati, Hukum Perlindungan Konsumen, Maju Mundur, Bandung, 2000,

Aisyah Ayu Musyafah, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, Jurnal Law Reform Indonesia Vol.14, No.2, 2018, Semarang, hlm.152

Muhammad Yusri, “Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam”, Ulumuddin, Vol.5 Th. Ke-3, Juli-Desember 2009, Hlm. 10.

Natasya Yosepha Samapaty, “Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Ekspedisi barang antar Pulau pada PT Bumi Indah Lines di Surabaya”, Agora, Vol.3, No.2 2015, Surabaya, Hlm.57

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/tentang-epk/Pages/Tugas.aspx> diakses pada tanggal 15 Juli 2019.