

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KELALAIAN PERUSAHAAN EKSPEDITUR BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**
*LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OVER THE NEGLIGENCE OF
FREIGHT FORWARDING COMPANIES UNDER THE CONSUMER
PROTECTION LAW*

Maulitha Haliza Syaharani dan Rani Apriani

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Korespondensi Penulis : maulithahaliza@gmail.com, raniapriani@fhunsika.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Syaharani, Maulitha Haliza dan Rani Apriani. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kelalaian Perusahaan Ekspeditur Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.*

Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Perkembangan transaksi digital meningkatkan penggunaan jasa ekspeditur dan risiko kerugian konsumen ketika barang hilang, rusak, terlambat, atau tidak diterima. Artikel ini menganalisis tanggung jawab perusahaan ekspeditur dan mekanisme perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan metode yuridis normatif, penelitian menunjukkan bahwa ekspeditur wajib memberi ganti rugi apabila kerugian terjadi karena kesalahan, kelalaian, atau tidak terpenuhinya standar pelayanan. Konsumen dapat menempuh pengaduan internal, BPSK, atau gugatan pengadilan.

Kata Kunci: BPSK, Ekspeditur, Ganti Rugi, Kelalaian, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The growth of digital transactions has increased reliance on freight forwarding services and consumer loss risks when goods are lost, damaged, delayed, or not delivered. This article analyzes freight forwarders' liability and legal protection mechanisms under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Using a normative juridical method, the study shows that freight forwarders must compensate consumers when loss results from fault, negligence, or failure to meet service standards. Consumers may file internal complaints, seek settlement through BPSK, or bring claims before the court.

Keywords: BPSK, Compensation, Consumer Protection, Freight Forwarder, Negligence

A. PENDAHULUAN

Perdagangan digital mengubah pola transaksi masyarakat Indonesia. Konsumen tidak lagi harus membeli barang secara langsung di toko fisik. Konsumen dapat memilih barang melalui marketplace, melakukan pembayaran elektronik, lalu menunggu barang dikirim oleh perusahaan jasa pengiriman. Perubahan ini membuat jasa ekspediter menjadi bagian penting dalam rantai transaksi digital. Pengiriman barang tidak hanya menjadi urusan teknis, tetapi juga menjadi hubungan hukum yang memuat hak, kewajiban, risiko dan pertanggungjawaban. Dalam konteks perlindungan konsumen, negara wajib menjamin kepastian hukum agar konsumen tidak menanggung kerugian akibat layanan yang tidak aman, tidak jujur, atau tidak sesuai perjanjian.¹

Perusahaan ekspediter pada dasarnya bergerak dalam layanan pengiriman barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Dalam praktiknya, perusahaan ekspediter dapat bertindak sebagai perantara, pengelola logistik, penyedia layanan angkutan, penyimpanan sementara, pelacakan barang dan penerbit bukti pengiriman. Karakter layanan tersebut membuat ekspediter menguasai barang milik konsumen selama proses pengiriman. Karena itu, konsumen memiliki kepentingan hukum agar barang yang dikirim tetap berada dalam kondisi aman sampai diterima oleh penerima yang berhak. Jika barang hilang, rusak, terlambat, atau diserahkan kepada pihak yang tidak tepat, maka persoalan tersebut tidak dapat dilihat hanya sebagai masalah operasional. Persoalan itu harus dianalisis sebagai potensi wanprestasi, perbuatan melawan hukum, atau pelanggaran hak konsumen.²

Masalah yang sering muncul di dalam layanan ekspedisi antara lain yaitu kerusakan barang, kehilangan barang, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian informasi pelacakan, pembatasan ganti rugi yang tidak proporsional, serta prosedur klaim yang rumit. Kondisi ini memperlihatkan posisi konsumen yang lemah. Konsumen biasanya hanya menerima resi, syarat layanan, atau klausula baku yang sudah disiapkan sepihak yang dilakukan perusahaan. Konsumen jarang memiliki kesempatan untuk menegosiasikan batas tanggung jawab, syarat pengajuan klaim,

¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

² Aisyah Ayu Musyafah, dkk., *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Law Reform, Vol.14, No.2 (2018).

jangka waktu klaim dan nilai penggantian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sengketa pengiriman barang sering menempatkan konsumen dalam posisi tidak seimbang karena informasi dan bukti penguasaan barang lebih banyak berada pada pihak pelaku usaha.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi dasar normatif bagi perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Undang-undang ini mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, larangan klausula baku tertentu, tanggung jawab ganti rugi, serta penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam konteks jasa ekspedisi, ketentuan tersebut perlu dibaca bersama dengan KUH Perdata, KUHD dan peraturan pengangkutan. Penggabungan dasar hukum tersebut penting karena hubungan antara konsumen dan ekspediter memiliki karakter perjanjian jasa, pengangkutan, penitipan, sekaligus perlindungan konsumen.⁴

Penelitian tentang jasa ekspedisi sudah banyak membahas kehilangan barang, keterlambatan pengiriman dan wanprestasi jasa pengiriman. Namun, masih terdapat ruang kajian yang perlu diperjelas, yaitu bagaimana pertanggungjawaban perusahaan ekspediter dikonstruksi secara sistematis ketika kelalaian terjadi, serta bagaimana konsumen menuntut haknya melalui mekanisme internal, BPSK, atau pengadilan. Artikel ini berfokus pada dua rumusan masalah. Pertama, bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan jasa ekspediter apabila terjadi kerugian terhadap barang konsumen yang dikirim. Kedua, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen untuk menuntut tanggung jawab perusahaan jasa ekspediter apabila konsumen mengalami kehilangan atau kerusakan barang.⁵

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, KUHD, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ), serta ketentuan lain yang berkaitan dengan pengiriman barang dan penyelesaian sengketa konsumen.

³ Nina Juwitasari, dkk., *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Vol.4, No.2 (2021).

⁴ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

⁵ Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen*, Jurnal USM Law Review, Vol.5, No.2 (2022).

Bahan hukum sekunder berupa jurnal ilmiah, buku hukum dan artikel akademik yang membahas perlindungan konsumen, jasa ekspedisi, e-commerce, wanprestasi, perbuatan melawan hukum dan BPSK. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Analisis dilakukan secara preskriptif untuk menjelaskan norma hukum yang berlaku dan merumuskan bentuk perlindungan hukum yang dapat digunakan konsumen.

B. PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Perusahaan Jasa Ekspediter

Hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan ekspediter lahir ketika konsumen menggunakan jasa pengiriman untuk mengirim barang atau ketika transaksi jual beli online menempatkan ekspediter sebagai pihak yang mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli. Bukti hubungan tersebut biasanya berupa resi, nomor pelacakan, bukti pembayaran ongkos kirim, data pemesanan pada aplikasi, atau syarat layanan elektronik. Meskipun hubungan itu sering dibentuk melalui sistem digital, substansinya tetap merupakan perikatan. Ekspediter berkewajiban melakukan pengiriman secara patut, hati-hati dan sesuai informasi layanan yang ditawarkan kepada konsumen.⁶

Dalam hukum dagang, ekspediter dikenal sebagai pihak yang pekerjaannya menyuruh orang lain menyelenggarakan pengangkutan barang. KUHD menempatkan ekspediter dalam posisi yang memiliki kewajiban untuk menjamin pengiriman secara rapi dan secepatnya, serta menanggung kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Norma ini menunjukkan bahwa kewajiban ekspediter tidak berhenti pada penerimaan barang. Kewajiban tersebut melekat sampai barang diproses, dikirim dan diterima secara layak oleh pihak yang berhak.⁷

Pada praktik modern, posisi ekspediter tak selalu murni selaku perantara. Banyak usaha ekspedisi mengelola jaringan kurir, gudang sortir, kendaraan, aplikasi pelacakan, pengembalian barang dan pusat pengaduan konsumen.

⁶ Karina Widi Kusuma, dkk., *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi dalam Hal Terjadinya Wanprestasi oleh Jasa Ekspedisi*, Notarius, Vol.15, No.1 (2022).

⁷ Pasal 86-88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Karena itu, tanggung jawab ekspediter tidak dapat dibatasi secara sempit. Ketika perusahaan menguasai proses operasional pengiriman, perusahaan juga wajib mengendalikan risiko yang timbul dari proses tersebut. Risiko kehilangan atau kerusakan barang tidak boleh dialihkan begitu saja kepada konsumen melalui klausula baku yang tidak jelas, tidak proporsional, atau sulit dipahami.⁸

Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, hak untuk didengar keluhannya, serta hak untuk memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa secara patut. Hak tersebut relevan dalam pengiriman barang karena konsumen membutuhkan informasi mengenai status barang, alasan keterlambatan, prosedur klaim, batas waktu klaim, serta dasar penghitungan ganti rugi. Jika perusahaan ekspediter tidak memberikan informasi yang jelas atau menolak klaim tanpa alasan yang dapat diuji, tindakan tersebut berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen.⁹

Kewajiban pelaku usaha juga menjadi dasar penting dalam menilai tanggung jawab ekspediter. Pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar, melayani konsumen secara jujur, menjamin mutu jasa, serta memberi kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, perusahaan ekspediter tidak cukup hanya menyediakan layanan pengiriman. Perusahaan harus membangun sistem pelayanan yang memastikan setiap pengaduan ditangani secara cepat, transparan dan terdokumentasi.¹⁰

2. Bentuk Pertanggungjawaban Perusahaan Jasa Ekspediter atas Kerugian Konsumen

Pertanggungjawaban perusahaan jasa ekspediter dibangun dari tiga dasar utama, yaitu tanggungjawab kontraktual, tanggungjawab perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan UUPK.

⁸ Priescillia Mariana Palapessy, dkk., *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang*, PAMALI: Pattimura Magister Law Review, Vol.3, No.2 (2023).

⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

Tanggung jawab kontraktual muncul karena ekspeditur tidak memenuhi prestasi yang dijanjikan, misalnya barang tidak sampai, rusak, terlambat, atau tidak sesuai standar layanan. Tanggung jawab karena perbuatan melawan hukum muncul apabila terdapat kelalaian yang melanggar kewajiban hukum, kepatutan, atau hak konsumen. Tanggung jawab berdasarkan UUPK muncul karena konsumen mengalami kerugian akibat jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Bentuk pertama pertanggungjawaban adalah pemberian ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak. Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam jasa ekspedisi, kerugian dapat berupa nilai barang yang hilang, biaya pengiriman, biaya tambahan yang timbul akibat keterlambatan, atau kerugian lain yang dapat dibuktikan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang sejenis atau setara, atau bentuk kompensasi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Kewajiban ganti rugi tidak boleh dipahami sebagai kebijakan sukarela perusahaan. Kewajiban itu merupakan konsekuensi hukum dari kegagalan pelaku usaha memenuhi standar layanan. Apabila perusahaan hanya mengganti berdasarkan batas maksimal yang sangat rendah tanpa mempertimbangkan nilai barang, informasi asuransi, bukti transaksi dan kesalahan perusahaan, maka mekanisme tersebut dapat mengurangi efektivitas perlindungan konsumen. Kajian tentang kehilangan barang dalam jasa ekspedisi menegaskan bahwa penyelesaian sengketa harus memperhatikan nilai kerugian nyata dan hak konsumen untuk memperoleh pemulihan yang adil.

Bentuk kedua pertanggungjawaban adalah tanggung jawab atas kelalaian. Pasal 1365 dan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum, kelalaian, atau kurang hati-hati.

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (1)- ayat (3) UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

Kelalaian perusahaan ekspediter dapat terjadi karena salah sortir, salah alamat, pengemasan ulang tanpa kehati-hatian, kegagalan sistem pelacakan, kehilangan di gudang transit, penyerahan kepada pihak yang tidak berhak, atau penolakan klaim tanpa pemeriksaan memadai. Unsur penting yang perlu dibuktikan meliputi adanya perbuatan atau kelalaian, kesalahan, kerugian dan hubungan sebab akibat.¹²

Bentuk ketiga adalah tanggung jawab perusahaan atas perbuatan pekerja. Perusahaan ekspediter bekerja melalui pegawai, kurir, petugas sortir, admin layanan konsumen dan pihak yang berada dalam pengawasannya. Jika pekerja melakukan kesalahan dalam rangka menjalankan tugas, maka perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1367 KUH Perdata. Prinsip ini penting karena konsumen tidak berhubungan langsung dengan setiap pekerja secara individual. Konsumen mempercayakan barang kepada perusahaan sebagai penyelenggara jasa, sehingga perusahaan harus bertanggung jawab atas sistem kerja dan orang-orang yang menjalankan sistem tersebut.¹³

Selain KUH Perdata dan UUPK, hukum pengangkutan juga mengatur tanggung jawab penyelenggara angkutan. Dalam konteks angkutan jalan, perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali dapat dibuktikan keadaan tertentu yang membebaskan tanggung jawab menurut undang-undang. Norma ini memperkuat prinsip bahwa pelaku usaha di bidang pengiriman memiliki kewajiban menjaga barang sejak diterima sampai diserahkan kepada pihak yang berhak.¹⁴

Perusahaan ekspediter sering menggunakan syarat layanan atau klausula baku yang membatasi nilai ganti rugi. Klausula baku pada dasarnya tidak dilarang sepanjang tidak menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha,

¹² Pasal 1365 dan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹³ Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁴ Indonesia, *Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Pasal 188 dan Pasal 193 UU No.22 Tahun 2009, LN Tahun 2009 No.96, TLN No.5025.

tidak mengurangi hak konsumen secara sepihak dan tidak menempatkan konsumen pada posisi yang tidak adil. Apabila klausula baku menyatakan bahwa perusahaan bebas dari seluruh tanggung jawab atas kehilangan barang meskipun kehilangan terjadi dalam penguasaan perusahaan, klausula tersebut patut dinilai bertentangan dengan prinsip UUPK. Penelitian tentang kerusakan barang melalui layanan Shopee Express menunjukkan bahwa pembatasan klaim perlu diuji dengan prinsip kewajaran, transparansi dan pembuktian yang dapat diakses konsumen.¹⁵

Tanggung jawab ekspediter juga harus dilihat dari aspek asuransi atau perlindungan tambahan. Dalam praktiknya, beberapa perusahaan menyediakan pilihan asuransi pengiriman. Namun, keberadaan asuransi tidak boleh menjadi alasan bagi perusahaan untuk mengabaikan tanggung jawab dasar. Asuransi merupakan mekanisme pengalihan risiko tertentu, sedangkan tanggung jawab pelaku usaha tetap melekat apabila kerugian lahir dari kelalaian operasional, kesalahan pekerja, atau kegagalan sistem pelayanan.¹⁶

Dengan demikian, pertanggungjawaban perusahaan ekspediter harus dilakukan melalui prosedur yang jelas. Konsumen perlu memperoleh akses untuk mengajukan klaim, melampirkan bukti, menerima nomor pengaduan, mengetahui batas waktu pemeriksaan dan mendapatkan keputusan tertulis. Perusahaan perlu menjelaskan alasan klaim diterima atau ditolak. Jika klaim ditolak, perusahaan harus menyampaikan dasar faktual dan dasar hukum penolakan. Transparansi tersebut penting untuk mencegah penyelesaian sepihak yang merugikan konsumen.¹⁷

¹⁵ Silfiyana Salsabillah dan Hardian Iskandar, *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)*, UNES Law Review, Vol.6, No.1 (2023).

¹⁶ Alfredo Immanuel Laoelang dan Budi Santoso, *Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus pada PT Pos Indonesia (Persero): Studi Kasus di Kota Kupang*, Notarius, Vol.17, No.1 (2024).

¹⁷ Harly Clifford Jonas Salmon, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman*, KANJOLI Business Law Review, Vol.2, No.1 (2024).

3. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Mengalami Kehilangan atau Kerusakan Barang

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa jasa ekspedisi dapat dibagi menjadi perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan sebelum sengketa terjadi. Bentuknya antara lain kewajiban memberikan informasi yang benar, larangan klausula baku yang merugikan, standar pelayanan klaim, edukasi konsumen dan dokumentasi digital atas setiap tahapan pengiriman. Perlindungan represif dilakukan setelah kerugian terjadi. Bentuknya adalah pengaduan, permintaan ganti rugi, mediasi, konsiliasi, arbitrase di BPSK, atau gugatan ke pengadilan.

Jalur pertama yang dapat ditempuh konsumen adalah pengaduan langsung kepada perusahaan ekspediter. Jalur ini penting karena perusahaan memiliki akses paling cepat terhadap data pengiriman, riwayat pelacakan, dokumentasi kurir, foto bukti serah terima dan informasi gudang transit. Namun, pengaduan internal tidak boleh menjadi hambatan bagi konsumen. Perusahaan harus menyediakan mekanisme yang mudah, tidak berbelit dan tidak mempersulit pembuktian. Konsumen seharusnya tidak dibebani kewajiban membuktikan seluruh proses internal perusahaan yang berada di luar penguasaannya.

Jalur kedua adalah penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. UUPK membentuk BPSK sebagai lembaga yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dapat menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Mekanisme ini penting karena sengketa jasa ekspedisi sering bernilai relatif kecil apabila dibandingkan dengan biaya litigasi. Melalui BPSK, konsumen memperoleh akses penyelesaian yang lebih sederhana dibandingkan proses peradilan umum.¹⁸

Meskipun BPSK dirancang sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, pelaksanaannya masih menghadapi persoalan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya kendala dalam kepastian eksekusi putusan,

¹⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 45, Pasal 46, Pasal 49, Pasal 52 dan Pasal 54 UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

keberatan ke pengadilan negeri, serta perbedaan pemahaman mengenai kewenangan BPSK. Karena itu, efektivitas BPSK tidak cukup hanya diukur dari ketersediaan lembaga. Efektivitasnya harus dilihat dari kemudahan akses, kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan dan kemampuan lembaga dalam memberikan pemulihan nyata bagi konsumen.¹⁹

BPSK tetap relevan dalam sengketa jasa ekspedisi karena sengketa tersebut biasanya membutuhkan pembuktian sederhana. Konsumen dapat menunjukkan bukti transaksi, nomor resi, bukti nilai barang, tangkapan layar status pengiriman, komunikasi dengan pelaku usaha dan bukti kerusakan barang. Perusahaan ekspeditur dapat menunjukkan catatan pengiriman, bukti serah terima, laporan internal, atau alasan pembebasan tanggung jawab. Majelis BPSK kemudian menilai apakah perusahaan telah beritikad baik dan apakah konsumen berhak memperoleh ganti rugi.²⁰

Jalur ketiga adalah gugatan melalui pengadilan. Pasal 45 UUPK memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Jalur pengadilan penting apabila nilai kerugian besar, perusahaan tidak patuh terhadap putusan atau kesepakatan, atau terdapat unsur perbuatan melawan hukum yang memerlukan pemeriksaan lebih kompleks. Gugatan dapat didasarkan pada wanprestasi, perbuatan melawan hukum, atau pelanggaran UUPK. Dalam kondisi tertentu, sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan sama dapat mengajukan gugatan secara bersama sesuai ketentuan UUPK.

Dalam sengketa jasa ekspedisi berbasis transaksi online, pembuktian digital memiliki posisi penting. Bukti berupa resi elektronik, riwayat pelacakan, tangkapan layar aplikasi, bukti percakapan dengan layanan pelanggan, invoice marketplace dan foto kondisi barang dapat membantu memperkuat posisi konsumen. Karena itu, perusahaan ekspeditur dan marketplace perlu menyimpan data pengiriman yang secara akuntabel.

¹⁹ Rantau Itasari Sitepu, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*, Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, Vol.3, No.2 (2021).

²⁰ Kurniawan, *Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol.48, No.3 (2018).

Kegagalan menyediakan data yang transparan dapat memperlemah pembuktian dan menimbulkan dugaan bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban dengan hati-hati.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga menuntut kejelasan mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika barang hilang dalam proses pengiriman. Dalam praktik e-commerce, konsumen berhubungan dengan penjual, marketplace dan ekspediter. Ketiganya dapat memiliki peran berbeda. Penjual bertanggung jawab menyerahkan barang sesuai pesanan. Marketplace bertanggung jawab menyediakan sistem transaksi yang aman sesuai perannya. Ekspediter bertanggung jawab atas proses pengiriman setelah barang berada dalam penguasaannya. Pembagian tanggung jawab ini penting agar konsumen tidak dilempar dari satu pihak ke pihak lain ketika mengalami kerugian.

Salah satu masalah yang perlu dikritisi adalah klausula layanan digital yang menempatkan konsumen seolah-olah menyetujui semua risiko hanya karena menekan tombol persetujuan. Persetujuan elektronik memang dapat mengikat, tetapi persetujuan tersebut tetap harus memenuhi asas itikad baik, keterbukaan dan kewajaran. Klausula yang tidak mudah dibaca, menggunakan bahasa teknis yang sulit, atau meniadakan tanggung jawab perusahaan atas kelalaian sendiri tidak sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen.

Perusahaan ekspediter juga perlu menjalankan kewajiban preventif melalui standar operasional yang jelas. Standar tersebut meliputi pemeriksaan kondisi barang saat diterima, pencatatan berat dan jenis barang, bukti visual, keamanan gudang sortir, pelatihan kurir, pengawasan penyerahan barang dan sistem pelaporan kejadian. Jika standar ini tidak berjalan, perusahaan sulit membuktikan bahwa kehilangan atau kerusakan terjadi bukan karena kelalaiannya. Sebaliknya, standar operasional yang baik dapat mencegah sengketa dan mempercepat penyelesaian klaim.²¹

²¹ Widyananda Yudikindra dan Siti Malikhatun Badriyah, *Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik atas Tindakan Konsumen yang Beritikad Tidak Baik*, Law Reform, Vol.12, No.1 (2016).

Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen dalam jasa ekspedisi tidak cukup hanya menyebut adanya UUPK. Perlindungan harus diwujudkan melalui prosedur klaim yang sederhana, informasi yang jelas, tanggung jawab ganti rugi yang proporsional, akses BPSK yang efektif, serta kemungkinan gugatan ke pengadilan apabila penyelesaian nonlitigasi tidak berhasil. Negara, pelaku usaha, marketplace dan konsumen perlu memahami bahwa jasa ekspedisi merupakan bagian dari ekosistem perdagangan digital yang memerlukan kepastian hukum dan akuntabilitas pelayanan.²²

C. PENUTUP

Perusahaan jasa ekspediter bertanggung jawab atas kerugian konsumen apabila barang yang dikirim hilang, rusak, terlambat, atau tidak diserahkan sesuai perjanjian karena kesalahan atau kelalaian perusahaan maupun pekerjanya. Pertanggungjawaban tersebut dapat bersumber dari hubungan kontraktual, perbuatan melawan hukum, ketentuan UUPK, KUH Perdata, KUHD, serta peraturan pengangkutan. Bentuk tanggung jawab yang dapat diminta konsumen meliputi pengembalian uang, penggantian barang, pembayaran nilai kerugian, atau kompensasi lain yang patut. Klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan tidak boleh digunakan untuk menghilangkan hak konsumen, terutama apabila kerugian terjadi saat barang berada pada penguasaan perusahaan ekspediter.

Perlindungan hukum bagi konsumen dapat ditempuh melalui pengaduan internal perusahaan, penyelesaian sengketa di BPSK, atau gugatan ke pengadilan. BPSK berperan penting karena menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih sederhana melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, efektivitas perlindungan konsumen tetap bergantung pada transparansi prosedur klaim, pembuktian digital, kepatuhan pelaku usaha dan pelaksanaan putusan. Oleh karena itu, perusahaan ekspediter perlu memperkuat standar layanan, memperjelas informasi ganti rugi, menghindari klausula baku yang merugikan dan membangun mekanisme klaim yang cepat serta terukur. Langkah tersebut diperlukan agar konsumen memperoleh kepastian hukum dan kepercayaan terhadap layanan pengiriman barang tetap terjaga.

²² Hilman Syahril Haq, dkk., *Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pengiriman Barang melalui Ekspedisi*, Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.6, No.2 (2025).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika).
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada).
- Muhammad, Abdulkadir. 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*. (Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Nugroho, Sigit Sapto dan Hilman Syahrial Haq. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. (Surakarta: Navida).
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2007. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada).

Publikasi

- Apriani, Rani. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum. Vol.2. No.2 (2017).
- Bernada, Tetanoe. *Upaya Perlindungan Hukum pada Konsumen dalam Transaksi E-Commerce untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia*. Jurnal Hukum dan Peradilan. Vol.6. No.1 (2017).
- Haq, Hilman Syahrial, dkk.. *Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pengiriman Barang melalui Ekspedisi*. Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.6. No.2 (2025).
- Juwitasari, Nina, dkk.. *Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*. Jurnal USM Law Review. Vol.4. No.2 (2021).
- Kamila, Meiliana dan Imam Haryanto. *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi atas Hilangnya Barang Konsumen*. Jurnal USM Law Review. Vol.5. No.2 (2022).
- Khotimah, Cindy Aulia dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)*. Business Law Review. Vol.1. No.1 (2016).
- Kurniawan. *Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jurnal Hukum dan Pembangunan. Vol.48. No.3 (2018).
- Kusnadi, Apriliani dan Devi Siti Hamzah Marpaung. *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Proses di Luar Pengadilan melalui Jalur Mediasi*. Wajah Hukum. Vol.6. No.1 (2022).
- Kusuma, Karina Widi, dkk.. *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi dalam Hal Terjadinya Wanprestasi oleh Jasa Ekspedisi*. Notarius. Vol.15. No.1 (2022).
- Lamsu, Muh. Syahrul R. *Hak Gugat Perwakilan Kelompok (Class Action) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Lex Privatum. Vol.2. No.3 (2014).
- Laoelang, Alfredo Immanuel dan Budi Santoso. *Pelaksanaan Asuransi Paket Pos Kilat Khusus pada PT Pos Indonesia (Persero): Studi Kasus di Kota Kupang*. Notarius. Vol.17. No.1 (2024).
- Lestari, Marcella Agustia dan Andriyanto Adhi Nugroho. *Pertanggungjawaban Angkutan Berbasis Online terhadap Kehilangan Barang Konsumen dalam Jasa Pengiriman Barang*. Jurnal Yuridis. Vol.6. No.1 (2019).

Maulitha Haliza Syaharani dan Rani Apriani
Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kelalaian Perusahaan Ekspediter Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- Musyafah, Aisyah Ayu, dkk.. *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. Law Reform. Vol.14. No.2 (2018).
- Nugroho, Andriyanto Adi. *Pengajuan Klaim terhadap Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang melalui Laut*. Jurnal Yuridis. Vol.2. No.2 (2015).
- Palapessy, Priescillia Mariana, dkk.. *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang*. PAMALI: Pattimura Magister Law Review. Vol.3. No.2 (2023).
- Paryadi, Deky. *Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum & Pembangunan. Vol.48. No.3 (2018).
- Pasaribu, Indri Yani, dkk.. *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen oleh Jasa Ekspedisi terhadap Rusak atau Hilangnya Barang Kiriman pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan*. JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.5. No.2 (2023).
- Prayuti, Yuni dan Elfrida Ratnawati. *Urgensi Pembaruan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital*. UNES Law Review. Vol.6. No.1 (2023).
- Rahman, Abdul, dkk.. *Efektivitas Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Akses Keadilan bagi Konsumen*. THE JURIS: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.9. No.2 (2025).
- Rosaria, Jane Natalia dan Devi Siti Hamzah Marpaung. *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Mediasi dan Arbitrase*. JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora. Vol.9. No.3 (2022).
- Rustiana, Riska Amalia Cicik dan Indra Yulawan. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengiriman Barang pada Jasa Ekspedisi Darat di Kabupaten Semarang*. Rampai Jurnal Hukum. Vol.2. No.2 (2023).
- Salmon, Harly Clifford Jonas. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman*. KANJOLI Business Law Review. Vol.2. No.1 (2024).
- Salsabillah, Silfiyana dan Hardian Iskandar. *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)*. UNES Law Review. Vol.6. No.1 (2023).
- Salmon, Harly Clifford Jonas. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman*. KANJOLI Business Law Review. Vol.2. No.1 (2024).
- Salsabillah, Silfiyana dan Hardian Iskandar. *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express)*. UNES Law Review. Vol.6. No.1 (2023).
- Sitepu, Rantau Itasari. *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*. Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia. Vol.3. No.2 (2021).
- Sidiki, Sarah E. *Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lex Privatum. Vol.5. No.7 (2017).
- Simamora, Junita. *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang*. Unnes Law Journal. Vol.2. No.2 (2013).

- Siregar, Alex Saputra, dkk.. *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang terhadap Kerugian Konsumen*. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Vol.8. No.7 (2021).
- Turmantara, Firman. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Jurnal Hukum Bisnis. Vol.35. No.1 (2016).
- Wardani, Mira Rizki, dkk.. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik melalui Instagram*. Notarius. Vol.13. No.2 (2020).
- Yudikindra, Widyananda dan Siti Malikhatus Badriyah. *Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Paket Barang Domestik atas Tindakan Konsumen yang Beritikad Tidak Baik*. Law Reform. Vol.12. No.1 (2016).
- Zia, Halida. *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. DATIN Law Jurnal. Vol.3. No.1 (2022).

Karya Ilmiah

- Lumba, Hermawan dan Sumiyati. 2014. *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspeditur kepada Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sumber Hukum

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik.