

**PERTANGGUNGJAWABAN KEPERDATAAN PERUSAHAAN
EKSPEDITUR TERHADAP KERUSAKAN BARANG DALAM PROSES
PENGIRIMAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
*CIVIL LIABILITY OF EXPEDITIONARY COMPANIES FOR DAMAGE TO
GOODS IN THE DELIVERY PROCESS REVIEWED FROM LAW NUMBER
8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION***

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi

Universitas Tarumanagara

Korespondensi Penulis : suratcecilia@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Nugroho, Maria Cecilia dan Ariawan Gunadi. *Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.4 (2024)

ABSTRAK

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia telah mengubah pola konsumsi masyarakat sehingga berakibat pada meningkatnya kebutuhan akan jasa ekspediter dalam pengiriman barang. Namun, kerap kali terjadi kerusakan pada saat proses pengiriman barang oleh perusahaan ekspediter. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tanggung jawab hukum perusahaan ekspediter terhadap kerusakan atau kehilangan barang berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan ekspediter bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman akibat kelalaian. Namun, proses klaim seringkali sulit, menyebabkan konsumen tidak mendapatkan kompensasi yang layak. Perusahaan ekspediter cenderung menetapkan batasan tanggung jawab melalui klausul eksonerasi, yang merugikan konsumen. Selain itu, penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam layanan ekspedisi perlu ditingkatkan untuk memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Kesimpulannya, regulasi dan implementasi yang lebih kuat diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi pengiriman barang.

Kata Kunci: Ganti Rugi, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Ekspediter

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
***Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan
Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen***

ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has changed consumer consumption patterns, leading to an increased demand for courier services in shipping goods. However, damage to goods during the shipping process by courier companies is a frequent occurrence. This study aims to examine the legal responsibility of courier companies for damaged or lost goods under the Consumer Protection Law No. 8 of 1999. The method used is normative legal research with a statutory and case approach. The results of the study indicate that courier companies are responsible for damages or loss of goods during delivery due to negligence. However, the claims process is often difficult, causing consumers to not receive adequate compensation. Courier companies tend to set limits of liability through exoneration clauses, which disadvantage consumers. Furthermore, the application of the Consumer Protection Law in courier services needs to be improved to ensure adequate protection for consumers. In conclusion, stronger regulations and implementation are needed to protect consumers' rights in goods delivery transactions.

Keywords: *Compensation, Consumer Protection, Freight Forwarder's Accountability.*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Tumbuh pesatnya sektor *e-commerce* di Indonesia telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap pola hidup dan perilaku konsumsi masyarakat. Kemajuan teknologi informasi, khususnya kemudahan akses terhadap internet, telah mengubah cara konsumen dalam bertransaksi. Dulu, membeli barang membutuhkan interaksi tatap muka dengan penjual, namun kini, melalui platform *e-commerce*, konsumen dapat dengan mudah mengakses berbagai produk dan melakukan pembelian secara online tanpa perlu bertemu langsung dengan penjual. Fenomena ini telah mengubah paradigma bisnis dan belanja masyarakat, terutama sejak tahun 2020, di mana lebih dari 6,5 juta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mulai memanfaatkan platform *e-commerce* untuk menjangkau pasar yang lebih luas.¹

Dalam hal ini, transaksi yang terjadi tidak hanya melibatkan pembeli dan penjual, tetapi juga pihak ketiga yang memainkan peran vital, yakni perusahaan ekspedisi. Dalam setiap transaksi *e-commerce*, terdapat peran krusial yang dimainkan oleh perusahaan ekspedisi sebab perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan barang yang dibeli oleh konsumen sampai tepat waktu dan dalam kondisi yang baik, sebagai bagian integral dari rantai distribusi dalam sistem *e-commerce* yang kian berkembang.

Jasa yang disediakan oleh perusahaan ekspedisi ini semakin vital dalam menunjang kelancaran proses bisnis, khususnya dalam pengiriman barang ke berbagai lokasi, baik antar kota maupun antar pulau. Pengangkutan barang ini dapat dikategorikan dalam tiga jenis, yang masing-masing memiliki karakteristik dan fungsi tertentu. Pertama, pengangkutan darat, yang meliputi pengiriman barang menggunakan kendaraan bermotor melalui jalan raya. Kedua, pengangkutan perairan, yang melibatkan penggunaan kapal untuk mengirimkan barang melalui laut atau sungai. Ketiga, pengangkutan udara, yang menggunakan pesawat terbang untuk mengangkut barang ke lokasi yang lebih jauh atau lebih sulit dijangkau. Ketiga jenis pengangkutan ini memiliki peran yang penting,

¹ Bayu Septian, *Menilik Pesatnya Perkembangan E-Commerce di Indonesia*, diakses dari <https://blog.kazee.id/menilik-perkembangan-e-commerce-yang-tumbuh-pesat-di-indonesia/>, diakses pada 16 November 2024.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tidak hanya untuk memfasilitasi distribusi barang, tetapi juga untuk mendukung kelancaran berbagai kegiatan bisnis dan memenuhi kebutuhan konsumen di seluruh Indonesia.²

Dalam pandangan H.M.N. Purwosutjipto, perjanjian pengangkutan dapat dipahami sebagai suatu bentuk kesepakatan yang bersifat timbal balik antara dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim. Perjanjian ini mengatur hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak secara seimbang. Dalam hal ini, pengangkut bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan baik, yaitu memindahkan barang dan/atau orang dari lokasi keberangkatan menuju tujuan akhir secara aman dan dalam kerangka waktu yang telah disepakati sebelumnya. Di sisi lain, pengirim memiliki kewajiban untuk memenuhi hak pengangkut dengan membayar biaya pengangkutan sesuai dengan ketentuan yang telah disetujui bersama dalam perjanjian tersebut. Hubungan hukum ini menggambarkan adanya kepercayaan dan tanggung jawab yang saling terkait antara kedua belah pihak untuk mencapai tujuan bersama, yakni kelancaran proses pengangkutan sebagaimana diatur dalam perjanjian.³

Perusahaan ekspedisi memainkan peran strategis sebagai penghubung antara konsumen dan produsen dalam rangkaian distribusi barang, yang menjadi tulang punggung kelancaran perdagangan. Sebagai pihak perantara yang bertanggung jawab untuk mengangkut barang dari penjual kepada pembeli, perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa barang-barang tersebut tiba di tangan penerima dalam keadaan utuh, sesuai dengan spesifikasi yang disepakati, serta tepat waktu. Ketentuan mengenai peran ekspediter diatur secara tegas dalam Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD),⁴ yang mendefinisikan ekspediter sebagai pihak yang berprofesi menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan atau barang-barang lainnya, baik melalui jalur darat maupun perairan.

² Anak Agung Bagus Baskara, dkk., *Tanggung jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan dalam Pengangkutan Barang*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.8, No.2 (2020) p.20.

³ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia (Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara)*, Navida, Solo, 2019, p.7.

⁴ Priescillia Mariana Palapessy, dkk., *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang*, Pattimura Magister Law Review, Vol.3, No.2 (2024) p.139-147.

Namun demikian, realitas operasional di lapangan menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi permasalahan terkait pengiriman, seperti kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan. Masalah-masalah ini tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga dapat mencederai kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan ekspedisi itu sendiri. Dalam konteks hukum, persoalan semacam ini sering kali menimbulkan sengketa antara pihak pengirim, perusahaan ekspedisi, dan penerima barang, sehingga membutuhkan penyelesaian hukum yang tidak hanya berpijak pada aturan yang berlaku, tetapi juga mempertimbangkan prinsip keadilan dan kemanfaatan bagi semua pihak.

Kewajiban hukum perusahaan ekspediter terhadap kerusakan atau kehilangan barang yang dikirim tercantum dalam beberapa peraturan hukum di Indonesia, salah satunya adalah Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pada Pasal 1365 KUH Perdata dinyatakan bahwa setiap kerugian yang disebabkan oleh tindakan kelalaian harus mendapat ganti rugi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal terjadi kerusakan atau kehilangan barang, perusahaan ekspediter sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengiriman barang harus memberikan kompensasi yang sesuai kepada konsumen.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), negara secara tegas memberikan perhatian terhadap hak-hak konsumen dengan menetapkan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum, terutama ketika mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks ini, UUPK menjamin hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi sebagai bentuk kompensasi atas kerugian yang dialami. Namun demikian, dalam praktiknya, upaya konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi kepada perusahaan ekspedisi kerap kali menemui kendala yang kompleks. Prosedur yang berbelit-belit dan cenderung tidak transparan sering kali membuat konsumen merasa putus asa dan tidak mampu menuntut haknya secara maksimal. Akibatnya, tidak sedikit konsumen yang akhirnya harus menanggung kerugian tanpa menerima kompensasi yang seharusnya mereka peroleh sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam implementasi perlindungan konsumen yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak-pihak terkait.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
***Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspeditur terhadap Kerusakan
Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen***

Dalam KUHD, Pasal 87 dan 88 mengatur secara tegas bahwa perusahaan ekspeditur memiliki kewajiban hukum untuk memastikan keamanan serta keselamatan barang selama proses pengiriman hingga barang tersebut diterima oleh pihak yang berhak.⁵ Ketentuan ini menuntut perusahaan ekspeditur untuk mengambil semua langkah yang diperlukan demi menjamin barang yang dikirim berada dalam kondisi aman dan terlindungi. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak ekspeditur, maka perusahaan tersebut bertanggung jawab untuk menanggung segala kerugian yang muncul. Selain itu, perusahaan juga berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kelalaian tersebut. Pada intinya, peraturan ini dirancang untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, sehingga mereka memiliki landasan yang kuat untuk menuntut haknya apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang seharusnya mereka terima. Hal ini mencerminkan prinsip akuntabilitas dalam hubungan bisnis antara perusahaan ekspeditur dan konsumen.

Namun banyak perusahaan ekspeditur yang menetapkan ketentuan batasan tanggung jawab atau kondisi tertentu yang menghalangi konsumen untuk mendapatkan kompensasi yang sepadan dengan kerugian yang mereka alami. Perusahaan ekspeditur membatasi tanggung jawab mereka dengan menyatakan bahwa kerusakan atau kehilangan barang tidak selalu menjadi tanggung jawab mereka sepenuhnya. Dalam beberapa kasus, perusahaan ekspeditur hanya akan memberikan kompensasi dengan syarat tertentu, misalnya hanya untuk barang yang diasuransikan atau dalam jumlah yang sangat terbatas. Hal ini menyulitkan konsumen untuk menuntut ganti rugi yang sesuai dengan nilai barang yang rusak atau hilang selama proses pengiriman.

UUPK berperan penting untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai dalam setiap transaksi, termasuk dalam konteks layanan ekspedisi. Dengan adanya UUPK, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami. Namun, penerapan undang-undang ini dalam kasus layanan ekspedisi masih perlu ditingkatkan, mengingat banyaknya kasus di mana konsumen merasa hak-hak mereka terabaikan.

⁵ Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*.

Hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam transaksi jual-beli secara online juga dipertegas dalam Pasal 4 UUPK, yang menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kompensasi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.⁶ Dalam konteks ini, perusahaan ekspediter memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan dapat diterima konsumen dalam kondisi yang baik. Jika perusahaan ekspediter gagal memenuhi kewajiban ini, maka konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi. Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen menghadapi kesulitan dalam menuntut hak mereka, terutama karena proses klaim terhadap perusahaan ekspediter sering kali susah untuk dijalankan. Hal ini menyebabkan konsumen mengalami kerugian karena tidak selalu mendapat kompensasi yang layak dari perusahaan ekspediter.

Kendala dalam pengajuan klaim ganti rugi sering kali disebabkan oleh minimnya informasi yang diberikan oleh perusahaan ekspediter kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan prosedur pengajuan klaim. Banyak konsumen yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai hak-hak mereka dalam hal kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Hal ini sering kali dimanfaatkan oleh perusahaan ekspediter yang dapat mengatur ketentuan batasan tanggung jawab melalui perjanjian yang dibuat secara sepihak, sehingga mengurangi kemungkinan konsumen untuk menuntut ganti rugi. Situasi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam layanan ekspedisi di Indonesia masih memerlukan peningkatan, baik dari segi regulasi maupun implementasinya di lapangan, untuk memastikan bahwa konsumen dapat menikmati hak-hak mereka secara maksimal.

Beberapa perusahaan ekspediter menawarkan asuransi sebagai bentuk perlindungan tambahan bagi konsumen. Asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan lebih kepada konsumen dari risiko kerusakan atau kehilangan barang yang mungkin terjadi selama pengiriman. Namun, bagi sebagian konsumen, biaya tambahan untuk asuransi ini terasa memberatkan, karena mereka berpendapat bahwa tanggung jawab pengamanan barang selama pengiriman adalah kewajiban utama perusahaan ekspediter.

⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821, Ps.4.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
***Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan
Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen***

Di sisi lain, beberapa perusahaan ekspediter memang menawarkan asuransi sebagai upaya untuk memberikan rasa aman tambahan kepada konsumen, namun asuransi tersebut hanya berlaku untuk barang dengan nilai tertentu. Hal ini mengharuskan konsumen untuk mempertimbangkan apakah mereka perlu mengeluarkan biaya ekstra untuk asuransi atau tidak, mengingat tidak semua barang yang dikirimkan diasuransikan oleh perusahaan ekspediter.

Sejalan dengan perkembangan *e-commerce* yang semakin pesat, peran perusahaan ekspediter dalam mendukung keberlanjutan transaksi online semakin penting. Oleh karena itu, diperlukan adanya peraturan yang lebih spesifik dan tegas untuk mengatur tanggung jawab perusahaan ekspediter terhadap kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi yang ada dapat diimplementasikan secara efektif sehingga konsumen mendapatkan perlindungan yang layak dalam setiap transaksi yang melibatkan layanan ekspedisi. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap layanan ekspedisi dan industri *e-commerce* di Indonesia secara keseluruhan.

Kasus-kasus kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman sering kali berakhir dengan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan perusahaan ekspediter. Keluhan konsumen terhadap pelayanan pengiriman barang mencakup berbagai masalah, mulai dari keterlambatan pengiriman hingga barang yang tiba dalam kondisi rusak atau bahkan hilang. Beberapa kasus ini disebabkan oleh ketidakcermatan atau kelalaian dari pihak perusahaan ekspediter dalam menjalankan tugasnya. Sebagai perantara yang bertanggung jawab untuk mengirimkan barang dengan aman, perusahaan ekspediter diharapkan dapat mengantisipasi risiko-risiko tersebut dan memberikan solusi yang memadai bagi konsumen yang mengalami kerugian.

Pada bulan Juni 2017, seorang konsumen memesan barang berupa jam tangan dari sebuah penjual di Jakarta dan meminta penjual untuk menggunakan layanan PT JNE dengan opsi pengiriman YES (Yakin Esok Sampai), yang menjamin barang akan tiba keesokan harinya. Paket tersebut dijadwalkan dikirim dari Jakarta ke Bandar Lampung. Namun, selama proses pengiriman, konsumen mengalami beberapa kendala.

Pertama, paket tersebut tidak tiba sesuai waktu yang dijanjikan dalam layanan YES, dan akhirnya baru diterima beberapa hari kemudian. Ketika barang diterima, konsumen menemukan bahwa jam tangan yang dipesan mengalami kerusakan fisik, yang diduga terjadi selama pengiriman. Merasa dirugikan, konsumen segera mengajukan komplain kepada PT JNE untuk meminta ganti rugi atas kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman. PT JNE menanggapi dengan menyatakan bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut karena barang tidak diasuransikan dan bahwa mereka hanya dapat memberikan pengembalian dana pengiriman sebagai kompensasi atas keterlambatan. Merasa tidak puas, konsumen membawa kasus ini ke pengadilan untuk menuntut haknya dan meminta ganti rugi penuh atas barang yang rusak. Kasus ini mengacu pada beberapa peraturan hukum yang relevan di Indonesia. Pertama, Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap tindakan yang merugikan pihak lain akibat kelalaian atau kesalahan harus diberi ganti rugi.⁷ Dalam konteks ini, PT JNE sebagai penyedia jasa ekspedisi memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan barang yang dikirim sesuai dengan perjanjian pengiriman. Meskipun konsumen tidak memilih asuransi tambahan, hal tersebut tidak menghilangkan tanggung jawab PT JNE untuk mengirimkan barang dalam kondisi baik. Selain itu, Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.⁸

Dalam hal ini, PT JNE sebagai penyedia jasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan mereka tidak merugikan konsumen. Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan ekspediter dalam menangani pengiriman barang secara aman dan tepat waktu. Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi atau ganti rugi atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh produk atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam putusannya, hakim memerintahkan PT JNE untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan nilai barang yang rusak.

⁷ Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Psl.1365.

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

Hakim berpendapat bahwa perusahaan ekspeditur memiliki kewajiban penuh untuk mengantarkan barang dalam kondisi baik, dan klausul terkait asuransi seharusnya hanya menjadi pilihan tambahan, bukan alasan untuk membatasi tanggung jawab perusahaan. Putusan ini memperkuat prinsip bahwa tanggung jawab perusahaan ekspeditur tidak dapat dihilangkan secara sepihak dan bahwa konsumen memiliki hak hukum untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang mereka alami.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka bisa dirumuskan beberapa masalah seperti berikut ini :

- a. Bagaimana pengaturan normatif yang berlaku di Indonesia mengenai kerusakan atau kehilangan barang pada saat proses pengiriman?
- b. Bagaimana penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap kerusakan atau kehilangan barang pada saat proses pengiriman?

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan objek kajian peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka,⁹ yang bertujuan untuk meneliti tanggung jawab hukum perusahaan ekspeditur terhadap kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan kasus. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini, meliputi bahan hukum primer (KUH Perdata, KUHD, dan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999), bahan hukum sekunder (jurnal hukum dan buku teks), serta bahan tersier (kamus hukum dan ensiklopedia). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan untuk mengidentifikasi ketentuan dan prinsip hukum yang berlaku, yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menilai kewajiban perusahaan ekspeditur dan perlindungan hukum bagi konsumen. Hasilnya diharapkan menggambarkan kesesuaian antara peraturan hukum dengan praktik lapangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan atau kehilangan barang.

⁹ Soejono dan H. Abdurahman, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, p.56.

B. PEMBAHASAN

1. Pengaturan Normatif yang Berlaku di Indonesia Mengenai Kerusakan atau Kehilangan Barang Pada Saat Proses Pengiriman

Pengaturan mengenai tanggung jawab perusahaan ekspediter di Indonesia terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang diatur dalam beberapa peraturan hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dan hukum perdata. Dasar hukum utama yang mengatur aspek ini adalah KUH Perdata dan KUHD, yang memberikan landasan bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pihak ekspediter. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365, menjadi landasan hukum utama dalam menentukan tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan ekspediter. Pasal ini menyebutkan bahwa, *"Setiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu untuk mengganti kerugian."*

Ketentuan ini berlaku juga dalam konteks ekspediter, di mana perusahaan ekspediter memiliki suatu kewajiban hukum untuk memastikan bahwa barang yang mereka kirimkan tidak mengalami kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman.¹⁰ Selain Pasal 1365, Pasal 1367 KUH Perdata mengatur bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri tetapi juga atas perbuatan orang-orang yang berada di bawah pengawasannya.¹¹ Dalam konteks perusahaan ekspediter, hal ini berarti bahwa perusahaan bertanggung jawab atas tindakan para pegawai atau agen mereka yang mungkin menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen.

Regulasi mengenai tanggung jawab perusahaan ekspediter tidak hanya tercantum dalam KUH Perdata. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga mengatur tanggung jawab ekspediter dalam mengelola barang yang mereka kirim. Menurut Pasal 86 sampai Pasal 90 KUHD, ditekankan bahwa ekspediter adalah pihak yang mengatur pengangkutan barang yang dipercayakan oleh pengirim.

¹⁰ Renata Christha Auli, *Apa itu Perbuatan Melawan Hukum dalam Pasal 1365 KUH Perdata?*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-perbuatan-melawan-hukum-dalam-pasal-1365-kuh-perdata-lt6576f13b60c6a/>, diakses pada 16 November 2024.

¹¹ Namira Albabana, *Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya Terhadap Debitur Yang Terkena BI Checking (Studi Putusan No.15/Pdt.G/2015/PN WNO)*, Jurnal Esensi Hukum, Vol.2, No.1 (2020), p.49-63.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam perjanjian ini, ekspediter diharuskan menjalankan tugasnya dengan kehati-hatian untuk menjaga agar barang yang dikirim tidak mengalami kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman. Pasal 88 KUHD menyebutkan ekspediter bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi jika barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian mereka. Ketentuan ini menegaskan bahwa perusahaan ekspedisi harus menanggung kerugian yang timbul akibat kesalahan mereka dalam menjaga barang yang dikirim.¹²

Jika melihat dari sisi perlindungan terhadap konsumen, UUPK memberikan landasan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian. UUPK menekankan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, termasuk dalam layanan pengiriman barang. Dengan demikian, UUPK menjadi payung hukum yang melindungi hak konsumen dalam setiap transaksi, termasuk ketika barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan. Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa hak-hak konsumen, salah satunya adalah hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.¹³ Dalam konteks pengiriman barang, perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memastikan barang yang mereka kirimkan tiba dalam kondisi baik. Jika perusahaan gagal memenuhi kewajiban ini, konsumen berhak menuntut kompensasi yang setara dengan kerugian yang mereka alami. Selain itu, Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha harus memberi ganti rugi atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh barang atau jasa yang tidak sesuai.¹⁴ Dalam konteks ekspediter, perusahaan ekspediter harus mengganti kerugian jika barang yang mereka kirim mengalami kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman. Ketentuan ini memperkuat tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi untuk melindungi hak-hak konsumen yang mempercayakan barang mereka kepada jasa pengiriman.

¹² Isaac T. F. Sundah, *Kajian Yuridis terhadap Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tentang Tanggung Jawab Ekpedisi Terhadap Barang*, Lex Privatum, Vol.7, No.4 (2019).

¹³ Onang Bambang, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan dalam Mengkonsumsi Barang atau Jasa*, Lex Privatum, Vol.10, No.6 (2022).

¹⁴ Rivaldo Fransiskus Kuntag, dkk., *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lex Privatum, Vol.9, No.4 (2021).

2. Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan atau Kehilangan Barang Pada Saat Proses Pengiriman

UUPK bertujuan memberikan perlindungan hukum yang menyeluruh bagi konsumen di Indonesia, termasuk dalam transaksi yang melibatkan jasa pengiriman barang. Dalam konteks pengiriman barang, perlindungan ini mencakup hak-hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Dengan demikian, UUPK memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mengajukan klaim terhadap perusahaan ekspedisi yang lalai dalam menjaga barang selama pengiriman.

Konsumen adalah setiap pihak yang memanfaatkan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, tanpa bertujuan untuk memproduksi atau memperjualbelikan kembali barang atau jasa tersebut. Transaksi konsumen mengacu pada proses peralihan kepemilikan atau pemanfaatan barang dan jasa dari pihak penyedia atau penyelenggara kepada konsumen.¹⁵ Hak konsumen atas keadilan dan keselamatan dalam transaksi dijamin oleh UUPK. Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen harus dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, yang berarti bahwa setiap transaksi harus berjalan secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini, perusahaan ekspedisi harus bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang memadai, termasuk memastikan bahwa barang sampai dalam kondisi baik.

Pasal 4 UUPK mengatur dengan tegas hak-hak mendasar yang dimiliki oleh konsumen dalam setiap transaksi. Konsumen berhak untuk memilih dan memperoleh barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah disepakati antara pihak-pihak terkait. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan.

¹⁵ A. Z Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, p.37.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
***Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan
Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen***

Ketika barang atau jasa yang diterima ternyata tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi ekspektasi yang wajar, konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha. Dalam konteks jasa pengiriman atau ekspedisi, perusahaan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan tetap dalam kondisi yang baik, aman, dan layak hingga sampai ke tangan penerima. Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari hak dasar mereka, yang wajib dipenuhi oleh penyedia jasa dalam setiap transaksi pengiriman. Pelanggaran terhadap hak-hak ini tidak hanya dapat merugikan konsumen, tetapi juga berpotensi menciptakan ketidakpercayaan publik terhadap penyedia jasa tersebut.

Di sisi lain, Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha. Adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu:¹⁶

- a. Memiliki itikad baik dalam menjalankan suatu kegiatan usaha.
- b. Menyediakan informasi yang jelas, jujur, dan benar perihal kondisi barang atau jasa, serta memberi instruksi yang jelas terkait cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memberikan pelayanan yang jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Memastikan kualitas mutu barang atau jasa yang diperjualbelikan berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- e. Memberi pelayanan dalam bentuk penyediaan *sample* atas barang atau jasa yang diperdagangkan.
- f. Penyediaan kompensasi ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat dari penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang atau jasa yang diperdagangkan.

Pasal 8 UUPK mengatur larangan terhadap pelaku usaha yang menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang tercantum dalam label, etiket, deskripsi, iklan, atau promosi penjualan. Ketidaksesuaian antara barang yang diterima oleh konsumen dengan yang dijanjikan dalam iklan atau foto termasuk pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dalam proses perdagangan.

¹⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, p.34.

Dalam konteks ini, meskipun perusahaan ekspedisi tidak terlibat langsung dalam produksi barang, mereka tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang yang dikirim tetap dalam kondisi yang baik dan aman selama proses pengiriman. Kewajiban ini mencakup pengamanan barang yang harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian, agar barang sampai kepada konsumen tanpa mengalami kerusakan. Apabila perusahaan ekspedisi gagal memenuhi kewajiban ini dan barang yang dikirim mengalami kerusakan, mereka dapat dianggap melanggar kewajiban untuk menyediakan jasa yang aman dan layak bagi konsumen, sebagaimana diatur dalam peraturan perlindungan konsumen yang berlaku. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi harus memastikan bahwa setiap barang yang mereka kirimkan tetap terjaga dengan baik selama perjalanan, karena kelalaian dalam hal ini dapat berakibat pada pelanggaran hukum yang merugikan konsumen.¹⁷

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, sebagaimana diatur dalam UUPK, konsumen memiliki hak fundamental untuk memperoleh keadilan dalam transaksi barang dan jasa. Pasal 4 huruf h UUPK menegaskan bahwa setiap konsumen berhak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati atau tidak sebagaimana mestinya. Ketentuan ini menjadi instrumen hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap potensi kerugian akibat ketidaksesuaian barang atau jasa dengan standar yang dijanjikan. Di sisi lain, pelaku usaha memikul tanggung jawab yang tidak kalah pentingnya. Berdasarkan Pasal 7 huruf g UUPK, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian dalam hal barang atau jasa yang mereka sediakan tidak memenuhi ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian atau tidak layak digunakan sebagaimana mestinya. Kewajiban ini mencerminkan asas tanggung jawab yang melekat pada setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

¹⁷ Lastini, *Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, Vol.4, No.6 (2016), p.70.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspeditor terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Apabila pelaku usaha mengabaikan kewajiban ini, hukum memberikan sanksi yang tegas untuk menjamin perlindungan konsumen. Sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK, pelaku usaha yang lalai atau dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi pidana, yang menyatakan:¹⁸ *“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”*.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H., dalam bukunya yang berjudul Hukum Perjanjian, wanprestasi merujuk pada kelalaian atau kealpaan yang dapat terjadi dalam empat kondisi berikut:¹⁹

- a. Tidak melakukan apa yang telah dijanjikan untuk dilakukan;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan kesepakatan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat; dan
- d. Melakukan sesuatu yang dilarang berdasarkan perjanjian.

Apabila salah satu dari empat unsur tersebut terpenuhi, maka konsumen dapat menggugat penjual *online* dengan alasan wanprestasi. Sebagai contoh adalah ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang tertera di tampilan beranda suatu laman online.

Dalam hal konsumen mengalami kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman, mereka memiliki hak untuk mengajukan klaim guna mendapatkan ganti rugi. Hal ini didasarkan pada ketentuan yang tercantum dalam Pasal 19 UUPK, yang secara tegas memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan oleh barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal tersebut mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila kerugian yang dialami konsumen disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha dalam menjaga mutu barang atau jasa yang disepakati.

¹⁸ Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Business Law Review, Vol.1, No.2 (2021), p.14-20.

¹⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, p.50.

Dalam konteks perusahaan ekspedisi, jika terjadi kelalaian dalam menjaga keamanan barang selama pengiriman, maka tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan pihak perusahaan tersebut. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, tanggung jawab pelaku usaha antara lain:²⁰

- a. Tanggung jawab atas kerugian karena kerusakan.
- b. Tanggung jawab atas kerugian karena pencemaran.
- c. Tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Pasal 19 ayat (2) UUPK menegaskan bahwa setiap bentuk ganti rugi yang wajib diberikan kepada konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang dalam kondisi baik, sesuai dengan kesepakatan awal antara konsumen dan pelaku usaha. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk dalam situasi di mana terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Dalam keadaan tersebut, perusahaan jasa ekspedisi bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang setara dengan nilai barang yang rusak atau hilang, yang dihitung berdasarkan harga barang tersebut. Prinsip ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan kerugian yang mereka alami, sebagai wujud tanggung jawab hukum pelaku usaha sekaligus implementasi asas keadilan & perlindungan konsumen dalam transaksi komersial.

Selain kompensasi langsung, Pasal 19 ayat (3) UUPK secara tegas mengakui hak konsumen untuk menuntut ganti rugi tambahan apabila mereka merasa bahwa kerugian yang diderita tidak seimbang atau tidak memadai dibandingkan dengan kompensasi awal yang diberikan oleh pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan ekspedisi. Ketentuan ini memberikan jaminan hukum bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka melalui mekanisme hukum yang tersedia, terutama jika mereka beranggapan bahwa bentuk kompensasi yang ditawarkan tidak mampu mengembalikan keadaan sebagaimana sebelum kerugian terjadi. Sehingga dengan adanya norma ini, konsumen tidak hanya diberikan perlindungan atas kerugian material atau finansial, tetapi juga dimungkinkan untuk menuntut kompensasi yang sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami,

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, p.127.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
***Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan
Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen***

termasuk kerugian immateriil jika relevan. Hal ini mencerminkan pendekatan hukum yang lebih adil dan responsif terhadap dinamika kebutuhan konsumen, sekaligus memberikan tekanan kepada pelaku usaha agar bersikap lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan atau menyikapi keluhan atau tuntutan dari konsumen yang beralasan.

Penyelesaian sengketa perihak kerusakan atau kehilangan barang pada saat proses pengiriman didasarkan pada Pasal 45 UUPK. Pasal ini memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan pengaduan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika perusahaan ekspediter menolak untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi yang sesuai.²¹ BPSK berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang memberikan alternatif bagi konsumen untuk menyelesaikan masalah mereka tanpa melalui jalur pengadilan. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK ini memberi kesempatan bagi konsumen untuk memperoleh keadilan tanpa harus menghadapi prosedur pengadilan yang rumit dan memakan biaya. Dengan demikian, BPSK merupakan alat yang penting bagi konsumen untuk menuntut hak mereka ketika mengalami kerugian akibat kelalaian perusahaan ekspedisi. Namun, apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan melalui BPSK, maka konsumen diperbolehkan untuk mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan sebagaimana tertera dalam Pasal 46 UUPK. Dengan adanya opsi ini, konsumen memiliki akses yang lebih luas untuk mendapatkan perlindungan hukum dan kompensasi atas kerugian yang mereka alami.

UUPK juga mewajibkan perusahaan ekspedisi untuk memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur klaim dan hak konsumen atas ganti rugi. Kewajiban ini termasuk memberikan informasi mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan konsumen dalam mengajukan klaim, termasuk persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Transparansi ini sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen dapat menjalankan hak mereka dengan mudah dan efektif.

²¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, p.99.

Dalam praktiknya, sering kali perusahaan ekspedisi menetapkan batasan tanggung jawab melalui klausul eksonerasi atau Eksemsi, yang membatasi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi penuh. Klausul eksonerasi merupakan sebuah pasal yang memuat pembatasan atau pengecualian terhadap tanggung jawab tertentu.²² Pasal 18 UUPK dengan tegas melarang penggunaan klausul yang mengurangi hak konsumen atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Klausul eksonerasi semacam ini dinyatakan batal demi hukum, sehingga konsumen tetap memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi penuh.

Perlindungan konsumen dalam UUPK juga mencakup hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk dan layanan yang mereka gunakan. Pada saat melakukan pelayanan pengiriman barang, perusahaan ekspeditur wajib memberikan informasi mengenai kondisi barang, risiko pengiriman, dan prosedur klaim jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Hak ini memungkinkan konsumen untuk membuat keputusan yang tepat dan menuntut hak mereka secara efektif jika terjadi suatu masalah. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, UUPK juga mendorong pelaku usaha untuk menyediakan asuransi bagi barang yang memiliki risiko tinggi dalam pengiriman. Asuransi ini bertujuan untuk memberikan jaminan tambahan bagi konsumen atas kerugian yang mungkin terjadi. Dengan adanya asuransi, konsumen bisa merasa lebih tenang, karena kerusakan atau kehilangan barang akan dijamin oleh perusahaan asuransi. Asuransi pengiriman ini telah diterapkan oleh sebagian *e-commerce* besar di Indonesia, salah satunya adalah Shopee.

C. PENUTUP

Pengaturan normatif di Indonesia perihal tanggung jawab perusahaan ekspeditur atas kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang diatur dalam KUH Perdata, KUHD, dan UUPK. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365 dan Pasal 1367, menetapkan bahwasanya perusahaan bertanggung jawab terhadap kerugian yang timbul akibat kelalaian mereka atau pegawainya.

²² Dicki Nelson, *Apa itu Klausula Eksonerasi dan Keabsahannya dalam Perjanjian*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-klausula-eksonerasi-dan-keabsahannya-dalam-perjanjian-lt52b66e4e181a5/>, diakses pada 16 November 2024.

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi

Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam KUHD, melalui Pasal 86-90, ditegaskan bahwa kewajiban perusahaan ekspediter adalah untuk menjaga barang selama pengiriman dan menanggung kerugian akibat kelalaian. Sementara itu, UUPK mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika barang yang diterima rusak atau hilang, memperkuat tanggung jawab perusahaan ekspediter dalam menjaga barang konsumen. UUPK memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan atas kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang dalam transaksi pengiriman. Pasal-pasal dalam UUPK menjamin hak konsumen atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian barang jika layanan tidak sesuai dengan perjanjian, serta mewajibkan pelaku usaha untuk menjaga keamanan barang selama proses pengiriman. Apabila hak ini tidak terpenuhi, konsumen dapat menuntut kompensasi melalui jalur hukum atau BPSK, yang menyediakan alternatif penyelesaian sengketa secara lebih mudah dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miru, Ahmadi. dan Sutarman Yodo. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Nasution, A. Z. 1995. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan).
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).
- Nugroho, Sigit Sapto. dan Hilman Syahrial Haq. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia (Kajian Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Transportasi Udara)*. (Solo: Navida).
- Soejono. dan H. Abdurahman. 2003. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. (Jakarta: Intermasa).
- Widjaja, Gunawan. dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).

Publikasi

- Albabana, Namira. *Pertanggungjawaban Hukum Bank Atas Kelalaian Pegawainya terhadap Debitur yang Terkena BI Checking (Studi Putusan No.15/Pdt.G/2015/PN WNO)*. Jurnal Esensi Hukum. Vol.2 No.1 (2020).
- Bambungan, Onang. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan dalam Mengonsumsi Barang Atau Jasa*. Lex Privatum. Vol.10. No.6 (2022).
- Baskara, Anak Agung Bagus. dkk.. *Tanggung jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan dalam Pengangkutan Barang*. Jurnal Kertha Semaya. Vol.8. No.2 (2020).
- Khotimah, Cindy Aulia. dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)*. Business Law Review. Vol.1. No.2 (2021).
- Kuntag, Rivaldo Fransiskus, dkk.. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lex Privatum. Vol.9. No.4 (2021).
- Lastini. *Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Lex Privatum. Vol.4. No.6 (2016).
- Palapessy, Priescillia Mariana, dkk.. *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi dalam Transaksi Pengiriman Barang*. Pattimura Magister Law Review. Vol.3. No.2 (2024).
- Sundah, Isaac T. F. *Kajian Yuridis terhadap Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tentang Tanggung Jawab Ekpedisi terhadap Barang*. Lex Privatum. Vol.7. No.4 (2019).

Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi
Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Website

Auli, Renata Christha. *Apa itu Perbuatan Melawan Hukum dalam Pasal 1365 KUH Perdata?*. diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-perbuatan-melawan-hukum-dalam-pasal-1365-kuh-perdata-lt6576f13b60c6a/>. diakses pada 16 November 2024.

Septian, Bayu. *Menilik Pesatnya Perkembangan E-Commerce di Indonesia*. diakses dari <https://blog.kazee.id/menilik-perkembangan-e-commerce-yang-tumbuh-pesat-di-indonesia/>. diakses pada 16 November 2024.

Nelson, Dicki. *Apa itu Klausula Eksonerasi dan Keabsahannya dalam Perjanjian*. diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-itu-klausula-eksonerasi-dan-keabsahannya-dalam-perjanjian-lt52b66e4e181a5/>. diakses pada 16 November 2024.

Sumber Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.