

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PELAYANAN PENGIRIMAN
BARANG TERHADAP KERUGIAN ATAS MANIPULASI TARIF
PENGIRIMAN BARANG YANG MERUGIKAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 175 K/ Pdt.Sus-
BPSK/2021)**

***LIABILITY OF FREIGHT FORWARDING COMPANIES FOR LOSSES
ARISING FROM SHIPPING RATE MANIPULATIONS DETRIMENTAL TO
CONSUMERS (CASE STUDY OF SUPREME COURT DECISION NO. 175
K/PDT.SUS-BPSK/2021)***

Elysia Wilhelmina Rengkung dan Ariawan Gunadi

Universitas Tarumanagara

Korespondensi Penulis : elyswrengkung@gmail.com

Citation Structure Recommendation :

Rengkung, Elysia Wilhelmina dan Ariawan Gunadi. *Tanggung Jawab Perusahaan Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kerugian Atas Manipulasi Tarif Pengiriman Barang yang Merugikan Konsumen*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.4 (2024).

ABSTRAK

Jurnal ini membahas tanggung jawab perusahaan pelayanan pengiriman barang terhadap kerugian yang timbul akibat manipulasi tarif pengiriman barang yang merugikan konsumen, dengan fokus pada studi kasus putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis mekanisme tanggung jawab hukum perusahaan dalam kasus manipulasi tarif, serta untuk memahami implikasi keputusan Mahkamah Agung terhadap praktik bisnis di sektor pengiriman barang. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, menganalisis dokumen putusan dan data terkait dari kasus yang diuraikan dalam putusan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan pengiriman barang memiliki kewajiban hukum untuk transparansi tarif dan akuntabilitas dalam praktik penetapan harga. Manipulasi tarif yang merugikan konsumen dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Putusan Mahkamah Agung memberikan penegasan tentang tanggung jawab hukum perusahaan dan menetapkan preseden penting dalam penanganan sengketa serupa di masa depan. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan perlunya pengawasan yang lebih ketat terhadap perusahaan pelayanan pengiriman barang serta perlunya regulasi yang jelas mengenai transparansi tarif untuk melindungi hak-hak konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen dan praktik bisnis yang lebih adil di Indonesia.

Kata Kunci: **Tanggung Jawab Perusahaan, Manipulasi Tarif, Perlindungan Konsumen, Putusan Mahkamah Agung, Pengiriman Barang**

ABSTRACT

This journal examines the responsibility of courier service companies for damages resulting from the manipulation of shipping rates that harm consumers, focusing on the case study of the Supreme Court Decision No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021. The research aims to identify and analyze the legal mechanisms for holding companies accountable in cases of rate manipulation and to understand the implications of the Supreme Court's decision on business practices in the courier sector. The research employs a case study method with a qualitative approach, analyzing court documents and related data from the case discussed in the ruling. The findings indicate that courier companies have a legal obligation for rate transparency and accountability in pricing practices. Rate manipulation detrimental to consumers is deemed a violation of fairness and consumer protection principles. The Supreme Court's decision reinforces the legal responsibility of companies and establishes an important precedent for handling similar disputes in the future. The conclusion emphasizes the need for stricter oversight of courier service companies and clearer regulations regarding rate transparency to protect consumer rights. This research aims to contribute to the development of consumer protection law and fairer business practices in Indonesia.

Keywords: *Company Responsibility, Rate Manipulation, Consumer Protection, Supreme Court Decision, Courier Services*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, industri pengiriman barang telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, sejalan dengan pesatnya perkembangan sektor *e-commerce* yang terus mengalami ekspansi. Peningkatan volume transaksi yang terjadi secara konsisten telah memicu kebutuhan yang semakin mendesak akan layanan pengiriman yang tidak hanya cepat, tetapi juga efisien dan dapat diandalkan. Dalam konteks ini, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting dalam menjamin bahwa barang yang dipesan oleh konsumen dapat tiba dengan tepat waktu serta dalam kondisi yang sesuai dengan harapan. Keberhasilan mereka dalam menjalankan tugas ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi salah satu faktor penentu keberlanjutan dan daya saing industri *e-commerce* itu sendiri.

PT. Citra Van Titipan Kilat, yang lebih dikenal dengan nama TIKI, merupakan salah satu perusahaan yang berperan penting dalam sektor pengangkutan dan pengiriman barang di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 1 September 1970 oleh Soeprapto dan Ny. Nuraini Soeprapto, yang juga menjabat sebagai pemegang saham utama. Seiring dengan perkembangan yang pesat dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh TIKI, perusahaan ini semakin memperluas jangkauan dan cakupan layanannya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dalam industri jasa titipan dan cargo, TIKI melakukan ekspansi dengan mendirikan beberapa anak perusahaan yang bergabung dalam TIKI Group. Anak perusahaan tersebut antara lain TKS (Titipan Kilat Soeprapto) yang fokus pada sektor cargo, TIKITA (TIKI Wisata) yang bergerak di bidang travel dan wisata, serta TIKINDO (TIKI Logistik) yang menyediakan layanan logistik. Dengan pengembangan ini, TIKI tidak hanya memperluas layanan dan produk yang ditawarkan, tetapi juga memperkuat posisinya di pasar sebagai penyedia solusi lengkap dalam industri pengangkutan dan logistik.

Tarif pengiriman memegang peranan yang sangat penting dalam memengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Sebagai elemen integral dalam proses transaksi, tarif pengiriman dapat menjadi faktor penentu apakah konsumen akan memilih untuk melanjutkan pembelian atau tidak. Namun demikian, di balik kenyamanan yang dihadirkan oleh berbagai layanan pengiriman, terdapat persoalan serius yang perlu diperhatikan, yakni kurangnya transparansi serta keadilan dalam penetapan tarif pengiriman. Praktik manipulasi tarif yang dilakukan oleh sebagian perusahaan tidak hanya berdampak buruk pada konsumen dari sisi finansial, tetapi juga dapat merusak hubungan saling percaya antara konsumen dan penyedia layanan pengiriman. Ketidakadilan ini berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap integritas perusahaan serta industri pengiriman secara keseluruhan, yang pada gilirannya dapat merugikan tidak hanya konsumen, tetapi juga perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang.

Terkait dengan permasalahan yang ada, perlu dilakukan penilaian yang mendalam terhadap peran serta tanggung jawab perusahaan pengiriman barang dalam konteks manipulasi tarif yang berpotensi merugikan konsumen. Tanggung jawab ini tidak hanya mencakup aspek hukum yang diatur oleh berbagai peraturan perlindungan konsumen, tetapi juga melibatkan tanggung jawab etika yang berkaitan dengan prinsip-prinsip dasar keadilan, transparansi, serta integritas dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif sejauh mana perusahaan pengiriman barang harus mempertanggungjawabkan kerugian yang timbul akibat praktik manipulasi tarif tersebut. Dengan menganalisis kebijakan yang ada, praktik operasional yang dijalankan, serta regulasi yang mengaturnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami bagaimana perusahaan seharusnya berperilaku secara lebih adil dan transparan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menyarankan perbaikan kebijakan yang lebih efektif dalam upaya melindungi hak-hak konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Adapun rumusan masalah dalam tulisan ini adalah bagaimana tanggung jawab perusahaan pelayanan pengiriman barang terhadap kerugian atas manipulasi tarif pengiriman barang yang merugikan konsumen?

B. PEMBAHASAN

Sebagai pelaku usaha, TIKI memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab yang diatur dalam UUPK, khususnya terkait dengan perbuatan yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang dijamin dalam Pasal 7 dan Pasal 8. Pasal 7 secara tegas mengatur kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam rangka melindungi hak-hak konsumen. Salah satu kewajiban utama adalah untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan segala bentuk kegiatan usaha, yang berarti setiap tindakan yang diambil oleh TIKI dalam beroperasi harus dilakukan dengan tujuan yang tidak hanya menguntungkan pihaknya, tetapi juga memperhatikan kepentingan dan hak konsumen, tanpa adanya niat untuk menipu atau merugikan konsumen.

Selanjutnya, TIKI diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan sejujur-jujurnya mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan, termasuk mengenai kondisi barang tersebut, jaminan yang diberikan, serta cara penggunaan dan perawatan yang tepat. Penyampaian informasi yang benar adalah langkah awal untuk menciptakan transparansi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. TIKI juga berkewajiban untuk memastikan bahwa segala informasi terkait barang dan jasa yang disediakan tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah dipahami oleh konsumen sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat dan tidak dirugikan oleh ketidaktahuan.

Tanggung jawab berikutnya adalah pelaku usaha harus memperlakukan konsumen secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi. Dalam hal ini, TIKI wajib memberikan layanan yang sama kepada setiap konsumen, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor lain yang tidak relevan, untuk memastikan bahwa setiap konsumen memperoleh hak yang setara dan terjamin. Hal ini bertujuan untuk menciptakan rasa keadilan dan menghindari praktik diskriminasi yang dapat merugikan konsumen.

Selain itu, TIKI wajib menjaga kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan oleh peraturan yang berlaku. Hal ini mencakup kewajiban memastikan bahwa barang dan jasa yang dipasarkan memenuhi kriteria kualitas yang sudah diatur,

sehingga konsumen mendapatkan produk yang sesuai dengan harapan dan standar yang dijanjikan. Untuk itu, TIKI juga diwajibkan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang dan/atau jasa yang ditawarkan sebelum melakukan transaksi, agar konsumen dapat memastikan kecocokan produk dengan kebutuhannya.

Lebih lanjut, TIKI bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati atau apabila barang dan/atau jasa tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen.¹ Dalam hal ini, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi yang setara dengan kerugian yang dialaminya akibat ketidaksesuaian barang atau jasa yang diterima dengan apa yang dijanjikan sebelumnya. Secara keseluruhan, kewajiban-kewajiban ini merupakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memastikan bahwa hak-hak mereka tidak dilanggar oleh pelaku usaha.² TIKI, sebagai pelaku usaha, harus menjalankan setiap kewajiban ini dengan penuh tanggung jawab agar tidak hanya terhindar dari sengketa hukum, tetapi juga menjaga kepercayaan konsumen serta menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pelaku usaha dan konsumen.

Pasal 8 ayat (1) UUPK secara jelas mengatur berbagai larangan bagi pelaku usaha yang berkaitan dengan barang dan jasa yang mereka produksi dan perdagangkan. Dalam hal ini, pelaku usaha diwajibkan untuk memastikan bahwa setiap barang atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen memenuhi standar yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mereka tidak diperbolehkan untuk memproduksi atau memperdagangkan barang dan jasa yang tidak memenuhi ketentuan yang sudah diatur, termasuk ketidaksesuaian terhadap berat, isi, atau jumlah yang tercantum dalam label atau etiket produk. Pelaku usaha juga harus memastikan bahwa ukuran, takaran, timbangan, atau jumlah dalam hitungan produk yang mereka pasarkan sesuai dengan apa yang tercantum dalam label dan benar adanya.

¹ Trinas Dewi Hariyana, *Eksistensi Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*, Uniska Law Review, Vol.2, No.2 (2021).

² Alda Meydiyana Sagita dan Arikha Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Makanan Impor Tanpa Izin Edar yang Dijual Melalui Aplikasi Shopee*, AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.6, No.1 (2022), p.73-88.

Selain itu, pelaku usaha dilarang untuk menjual barang atau jasa yang tidak sesuai dengan klaim yang tercantum dalam label, seperti jaminan kualitas, kemanjuran, atau manfaat tertentu yang dijanjikan. Hal ini mencakup kesesuaian barang atau jasa dengan standar mutu, komposisi, proses pengolahan, atau gaya yang dijelaskan pada label atau keterangan produk. Tidak hanya itu, setiap klaim yang disampaikan melalui label, iklan, atau promosi harus sesuai dengan kenyataan barang atau jasa yang dijual, dan tidak boleh ada perbedaan antara informasi yang disampaikan dan kualitas atau kondisi sebenarnya dari barang atau jasa tersebut.

Ketentuan lain yang juga diatur dalam pasal ini adalah kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu pemanfaatan barang tertentu, terutama untuk produk yang memiliki masa pakai terbatas. Lebih jauh lagi, pelaku usaha yang memproduksi barang dengan label "halal" wajib memastikan bahwa produk tersebut memenuhi ketentuan produksi halal sesuai dengan standar yang berlaku. Mereka juga harus memastikan bahwa label barang memuat informasi yang lengkap dan jelas, seperti nama barang, ukuran, berat atau isi bersih, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, efek samping, serta nama dan alamat pelaku usaha. Semua informasi ini harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Lebih jauh lagi, pelaku usaha juga wajib mencantumkan petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar konsumen dapat memahami dengan jelas cara penggunaan barang atau jasa tersebut. UUPK secara tegas menegaskan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini dan menyebabkan kerugian pada konsumen dapat dikenakan sanksi hukum yang sesuai. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang maksimal terhadap barang atau jasa yang mereka beli, serta memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan harapan dan memenuhi standar keselamatan, kualitas, dan manfaat yang dijanjikan oleh pelaku usaha.

Pasal 7 dan Pasal 8 UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang layak apabila mereka mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Kedua pasal ini memberikan dasar hukum yang jelas bagi konsumen untuk menuntut kompensasi atas kerusakan atau kerugian yang timbul akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan standar atau merugikan konsumen. Namun, dalam upaya untuk memastikan bahwa kewajiban tersebut tetap terukur dan sesuai dengan kapasitas pelaku usaha, Pasal 19 UUPK hadir untuk memberikan batasan terhadap besaran ganti rugi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha. Pasal 19 secara eksplisit mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut.

Lebih lanjut, mengenai bentuk ganti rugi, Pasal 19 mengatur bahwa pengembalian dapat dilakukan dalam beberapa bentuk, tergantung pada situasi dan kesepakatan yang ada. Ketentuan ini tidak membatasi bentuk ganti rugi hanya pada pengembalian uang atau penggantian barang/jasa, melainkan juga membuka kemungkinan adanya bentuk ganti rugi lainnya yang sesuai dengan keadilan dan kepatutan.³ Fleksibilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan kompensasi yang memadai atas kerugian yang dialaminya, baik itu kerugian materiil maupun immateriil.

Selain itu, apabila kerugian yang ditimbulkan berhubungan dengan masalah kesehatan, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan perawatan kesehatan atau santunan yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini menegaskan bahwa ganti rugi yang diberikan haruslah adil dan sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, sekaligus memberikan perlindungan yang lebih nyata kepada konsumen dalam hal adanya penyalahgunaan produk atau layanan yang dapat merugikan mereka.

³ Lia Azizah, dkk. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perumahan Atas Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Bangunan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 7/Pdt. Sus-Bpsk/2020/PN Lht)*, Soedirman Law Review, Vol.6, No.2 (2024), p.99-118.

Pembatasan terhadap besaran ganti kerugian yang diatur dalam UUPK memiliki makna yang sangat penting, yakni untuk memastikan bahwa kepentingan pelaku usaha tetap mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Hal ini diperlukan agar pelaku usaha tidak terbebani oleh kewajiban ganti kerugian yang terlalu besar, yang dalam beberapa kasus bisa saja bersifat tidak wajar atau tidak masuk akal. Tanpa adanya batasan yang jelas, risiko kerugian yang harus ditanggung oleh pelaku usaha, terutama produsen, dapat menjadi beban finansial yang sangat berat, bahkan berpotensi menyebabkan kebangkrutan. Oleh karena itu, dalam konteks ini, UUPK berfungsi untuk menjaga keseimbangan antara hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Pembatasan ganti kerugian yang diatur dalam UUPK tidak hanya berorientasi pada perlindungan konsumen, tetapi juga memperhatikan keberlangsungan usaha, dengan tetap mengedepankan asas keadilan yang menjadi dasar dari UUPK itu sendiri. Melalui prinsip keseimbangan ini, UUPK berupaya menciptakan kondisi yang adil, tidak hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan dalam perekonomian.

Terkait dengan perkara yang dibahas, yaitu Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 antara Alvarendra Ataya Anas selaku Penggugat dan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku Tergugat, dapat disimpulkan bahwa putusan tersebut sudah sesuai dengan pertimbangan hukum yang dikemukakan oleh Majelis Hakim. Dalam hal ini, Pelaku Usaha yang bergerak di sektor jasa pengiriman, yang dalam operasionalnya melibatkan salah satu stafnya, terbukti telah melakukan suatu pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Salah satu bentuk pelanggaran tersebut adalah keterlambatan dalam pengiriman barang milik konsumen yang berujung pada kerugian bagi pihak yang bersangkutan. Berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata, Pelaku Usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul akibat kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh pihak yang bekerja di bawah tanggung jawabnya.

Dalam putusan sebelumnya, yakni Putusan BPSK Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt-Sus-BPSK/2020/PN.Bks tanggal 15 September 2020, telah dijatuhkan sanksi administratif dan sanksi pidana terhadap pelaku usaha. Namun, dalam tingkat kasasi, Mahkamah Agung yang memeriksa perkara dengan Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, melakukan perubahan terhadap keputusan tersebut dengan menghapuskan sanksi pidana dan mengurangi sanksi administratif yang semula dikenakan kepada pelaku usaha. Mahkamah Agung menetapkan sanksi administratif yang lebih ringan, yakni sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), yang harus dibayarkan kepada konsumen yang dirugikan. Pertimbangan ini diambil oleh Mahkamah Agung mengingat adanya pembatasan ganti kerugian yang diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang membatasi jenis dan jumlah kompensasi yang dapat diberikan.

Selain itu, Mahkamah Agung berpendapat bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang untuk selanjutnya disebut dengan “**BPSK**”) tidak berwenang untuk mengenakan sanksi pidana terhadap pelaku usaha, mengingat dalam hal ini Pasal 61 dan Pasal 62 UUPK dengan jelas mengatur tentang penerapan sanksi pidana. Pasal 61 UUPK menyebutkan bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya, sementara Pasal 62 UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8 UUPK dapat dijatuhi pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak sebesar Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Berdasarkan ketentuan tersebut, seharusnya sanksi pidana tetap dapat diterapkan dalam perkara ini, mengingat fakta bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen oleh pelaku usaha telah memenuhi syarat untuk penerapan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam UUPK.

Terkait dengan pertimbangan hukum dan putusan yang diberikan oleh Majelis Hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam perkara No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, dapat dikatakan bahwa keputusan tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Dalam hal ini, Majelis Hakim menilai bahwa pelaku usaha wajib untuk memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti rugi yang wajar, adil, dan proporsional sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dalam kasus ini, ganti rugi yang ditetapkan adalah sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah), yang dianggap sudah mencerminkan keadilan bagi konsumen yang dirugikan. Namun, meskipun demikian, keputusan untuk menghapuskan sanksi pidana yang sejatinya dapat dikenakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dianggap sebagai langkah yang keliru.⁴ Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan pandangan, karena seharusnya pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dalam hal penawaran barang dan atau jasa dapat dikenai sanksi pidana yang sesuai, sesuai dengan tingkat kelalaian atau kesalahan yang dilakukan.⁵ Sebab, sanksi pidana bukan hanya berfungsi sebagai bentuk hukuman, tetapi juga sebagai pencegah bagi pelaku usaha untuk tidak mengulangi tindakan yang merugikan konsumen dan masyarakat.

UUPK seharusnya berperan sebagai benteng keadilan bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, UUPK memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut haknya atas kerugian yang dialami akibat perbuatan tidak semestinya dari pelaku usaha. Namun, penting untuk dicatat bahwa besaran ganti kerugian yang dimohonkan haruslah proporsional dan sesuai dengan tingkat kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tersebut. Artinya, konsumen tidak bisa sembarangan menuntut ganti rugi yang tidak berbanding lurus dengan kerugian yang diderita. Untuk memastikan tanggung jawab pelaku usaha dipenuhi, peran BPSK menjadi sangat penting. BPSK berfungsi sebagai lembaga yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Namun, meskipun BPSK memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa, mekanisme eksekusi keputusan yang diambil BPSK masih menghadapi kendala. Pasalnya, jika pelaku usaha enggan untuk memenuhi kewajiban yang ditetapkan atau berusaha menghindari tanggung jawab, BPSK tidak dapat langsung mengeksekusi keputusan tersebut tanpa bantuan dari Pengadilan Negeri setempat.

⁴ Lilawati Ginting, *Perlindungan Hukum Bagi Kreditor yang Beritikad Baik Akibat Pembatalan Hak Tanggungan*, De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.1, No.2 (2016), p.368-391.

⁵ Syamsuddin, dkk, *Tinjauan Kriminologis Pola Penjualan Kosmetik Illegal di Kota Bima*, Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.9, No.1 (2020), p.17-30.

Terkait dengan pelaksanaan eksekusi putusan dari BPSK, agar para pelaku usaha mau melaksanakan isi dari putusan tersebut, Pengadilan Negeri memiliki kewenangan sebagai lembaga yang berperan dalam eksekusi. Dalam hal ini, proses pelaksanaan eksekusi dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan melalui Panitera kepada Pengadilan Negeri. Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa pelaku usaha yang tidak mematuhi putusan dapat dikenakan sanksi hukum yang sesuai, sekaligus mendorong mereka untuk segera memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah diputuskan. Adapun BPSK, meskipun berwenang untuk memberikan keputusan dalam sengketa konsumen, tidak memiliki mekanisme atau lembaga internal yang dapat langsung melaksanakan eksekusi putusannya. Kendati demikian, BPSK tetap berkomitmen untuk bekerja sama dengan pihak-pihak terkait, termasuk Pengadilan Negeri, guna memastikan bahwa putusan yang telah dikeluarkan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021 dinyatakan telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UUPK, yang pada gilirannya memastikan hak-hak konsumen dilindungi. Dalam hal ini, pihak Jasa Pengiriman Cepat TIKI yang bertugas mengirimkan barang menggunakan paket ekspres, ternyata mengalami kelalaian dalam menjalankan kewajibannya. Karyawan dari perusahaan TIKI tidak mencatatkan data dengan benar sesuai permintaan konsumen, yang akhirnya berujung pada kerugian bagi konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Meskipun demikian, UUPK memberikan perlindungan bagi konsumen dengan cara memberikan pemulihan atas kerugian yang timbul akibat kelalaian penyedia barang dan jasa. Sesuai dengan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat tindakan yang merugikan konsumen, guna memastikan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan keadilan dan pemulihan atas kerugian yang dialaminya tetap dihormati dan dilindungi.

UUPK yang diundangkan pada tahun 1999 telah memberikan dasar hukum yang penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Namun, seiring berjalannya waktu, muncul berbagai polemik terkait dengan keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Meskipun keputusan BPSK seharusnya bersifat final dan mengikat, dalam praktiknya terdapat celah hukum yang memungkinkan adanya upaya hukum lainnya, yang menimbulkan ketidakpastian. Terutama, apabila melihat dua pasal yang saling bertentangan satu sama lain. Ketidaksesuaian ini dapat merugikan konsumen atau pengguna jasa karena menambah kompleksitas dalam proses penyelesaian sengketa, yang seharusnya dapat diselesaikan secara cepat dan efisien. Akibatnya, persidangan menjadi semakin panjang dan berlarut-larut, yang justru membuang waktu dan energi konsumen yang seharusnya sudah memperoleh haknya secara jelas. Dalam konteks ini, konsumen yang sudah dirugikan justru harus menghadapi proses hukum yang lebih rumit, yang seharusnya bisa dihindari dengan adanya kepastian hukum yang lebih kuat dan jelas.

Terkait dengan hal-hal yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah permasalahan dan kekurangan dalam UUPK yang berhubungan dengan pemenuhan asas keadilan bagi masyarakat. Kekurangan-kekurangan ini menyebabkan perlunya adanya upaya pembaruan yang lebih menyeluruh untuk memastikan bahwa hukum benar-benar memberikan kepastian bagi masyarakat. Pembaharuan tersebut menjadi sangat penting agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara lebih efektif dan menyeluruh, sekaligus menyesuaikan dengan dinamika perkembangan sosial dan ekonomi yang terus bergerak. Dengan adanya pembaharuan ini, diharapkan dapat tercipta sistem hukum yang lebih responsif dan memberikan keadilan yang seimbang bagi semua pihak.

C. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dalam menganalisis kasus Putusan Mahkamah Agung No. 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021, dapat kita pahami bahwa Majelis Hakim telah menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat dalam menetapkan hukum, sambil tetap melindungi hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan atau tidak menyenangkan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha. Hal ini tercermin dalam keputusan yang mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk kelalaian yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, serta kewajiban untuk memberikan ganti rugi yang adil dan wajar bagi konsumen. Dalam kasus ini, Pelaku Usaha diwajibkan membayar ganti rugi kepada konsumen sebesar Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah), sebagai akibat dari kegagalan dalam pengiriman paket tepat waktu. Selain itu, setelah dilakukan pemeriksaan lebih lanjut, terbukti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pelaku Usaha tidak sesuai dengan kesepakatan yang tercantum dalam harga dan permintaan konsumen, sehingga dengan tegas dapat dikatakan bahwa konsumen menderita kerugian akibat perbuatan Pelaku Usaha yang telah melanggar hukum dengan cara memanipulasi harga jasa yang ditawarkan.

Namun, meskipun sudah ada putusan yang jelas dan mengikat, konsumen masih harus berjuang untuk memperoleh haknya hingga tahap Kasasi. Fenomena ini seharusnya tidak terjadi, mengingat Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya bersifat final dan mengikat, yang berarti bahwa setelah pengadilan tingkat pertama atau Pengadilan Negeri memutuskan dengan cukup bukti yang sah dan kuat, tidak ada lagi ruang bagi Pelaku Usaha untuk menempuh upaya hukum lainnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan konsumen yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, di mana seharusnya hak-hak konsumen dilindungi secara maksimal tanpa perlu adanya penundaan yang tidak perlu dalam proses hukum.

2. Saran

Bagi Pemerintah, UUPK telah disusun dengan tujuan untuk memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada konsumen. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa UUPK dapat diterapkan melalui proses peradilan yang sederhana, efektif, dan final, agar konsumen tidak merasa ragu untuk menuntut hak-haknya. Hal ini terutama penting apabila mereka menghadapi pelaku usaha yang tidak jujur atau yang gagal memenuhi kewajibannya terhadap konsumen. Dengan sistem peradilan yang cepat dan tegas, diharapkan hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan lebih baik.

Bagi para penggerak di bidang hukum, perlu adanya upaya untuk memperbaharui UUPK yang telah ada sejak tahun 1999. Kemajuan pesat di bidang teknologi dan perkembangan dunia perdagangan, baik dalam jual beli barang maupun jasa, menuntut adanya pembaruan dalam regulasi yang ada. Oleh karena itu, penting untuk menyesuaikan UUPK dengan dinamika dan tantangan baru yang muncul seiring dengan kemajuan teknologi agar perlindungan konsumen tetap relevan dan efektif di era modern ini.

Sementara itu, bagi masyarakat, diharapkan adanya peningkatan kesadaran dan kepedulian terhadap peraturan yang ada. Masyarakat perlu lebih peka terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen, sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan kemandirian mereka dalam melindungi diri dari praktik-praktik yang merugikan. Selain itu, diharapkan juga dapat menumbuhkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dan berintegritas, sesuai dengan tujuan utama dari UUPK untuk menciptakan hubungan yang adil dan saling menghormati antara konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Azizah, Lia. dkk.. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perumahan Atas Tidak Terpenuhi Standar Mutu Bangunan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 7/Pdt. Sus-Bpsk/2020/PN Lht)*. Soedirman Law Review. Vol.6. No.2 (2024).
- Ginting, Lilawati. *Perlindungan Hukum Bagi Kreditor yang Beritikad Baik Akibat Pembatalan Hak Tanggungan*. De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.1, No.2 (2016).
- Hariyana, Trinas Dewi. *Eksistensi Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery*. Uniska Law Review. Vol.2. No.2 (2021).
- Matheus, Juan dan Ariawan Gunadi. *Pembentukan Lembaga Pengawas Perlindungan Data Pribadi di Era Ekonomi Digital : Kajian Perbandingan Dengan KPPU*. JUSTISI. Vol.10. No.1 (2023).
- Sagita, Alda Meydiyana. dan Arikha Saputra. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Makanan Impor Tanpa Izin Edar yang Dijual Melalui Aplikasi Shopee*. AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.6, No.1 (2022).
- Syamsuddin. dkk.. *Tinjauan Kriminologis Pola Penjualan Kosmetik Illegal di Kota Bima*. Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.9. No.1 (2020).