

Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen

Meiliana Kamila, Imam Haryanto

Fakultas Hukum Universitas, Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia
meilianakamila@upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh perusahaan jasa ekspedisi, yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian atas kelalaian jasa perusahaan ekspedisi. Untuk melindungi hak-hak konsumen yang wajib terpenuhi. Metode yang digunakan bersifat yuridis normatif dengan melukan penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka penelitian dan Undang-Undang yang mengatur. Terkait pembahasan penelitian ini memperlihatkan upaya hukum terhadap hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi, akibat hukum yang diterima oleh jasa perusahaan ekspedisi, dan bentuk perlindungan konsumen atas hak-hak yang tidak terpenuhinya. Kesimpulan atas penelitian ini adalah upaya hukum yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa yakni dapat diselesaikan melalui 2 cara, yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan dengan arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Hasil dari penelitian ini bertujuan guna memperbaharui studi yang terdahulu guna mengkaji lebih mendalam terkait perlindungan atas berbagai hak konsumen yang tidak terpenuhi disebabkan kelalaian perusahaan ekspedisi. Serta solusi agar kerugian konsumen yang timbul tidak terus terjadi.

Kata kunci: Ekspedisi; Perdagangan Elektronik; Perlindungan Konsumen

Abstract

This study aims to examine the loss of consumer goods caused by freight forwarding companies, which causes consumers to suffer losses due to negligence of shipping company services. To protect consumer rights that must be fulfilled. The method used is normative juridical by carrying out legal research on literature which is carried out by examining library materials or secondary data solely on research and the laws that regulate it. Regarding the discussion, this research shows legal remedies for the loss of consumer goods caused by shipping companies, legal consequences received by shipping company services, and forms of consumer protection for rights that are not fulfilled. This study concludes that legal remedies can be used to resolve disputes, which can be resolved in 2 ways, namely through the court and outside the court by arbitration, mediation, and conciliation. The results of this study aim to update previous studies to examine more deeply related to the protection of various consumer rights that are not fulfilled due to the negligence of shipping companies. As well as solutions so that consumer losses that arise do not continue to occur.

Keywords: Consumer Protection; E-Commerce; Expedition

1. PENDAHULUAN

Di era digitalisasi ini, masyarakat lebih gemar menggunakan transaksi penjualan online (*e-commerce*) sebagai sarana dalam melakukan pembelian online yang dalam pengangkutannya didukung oleh perusahaan jasa ekspedisi. Namun, Perusahaan ekspedisi sering kali lalai saat mengirimkan barang konsumen. Sehingga konsumen mengalami kerugian atas kelalaian jasa perusahaan ekspedisi. Berdasar pada data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sejumlah 3,2% dari total 535 aduan selama 2021 terhadap perusahaan ekspedisi, Anter Aja (35%) merupakan perusahaan ekspedisi paling banyak yang dikeluhkan konsumen, diikuti JNE (18%), J&T (12%), dan perusahaan ekspedisi lainnya. Permasalahan utama yang paling banyak diadukan adalah karena hilangnya barang konsumen (41%). Berikutnya, 18% merupakan soal barang yang tidak boleh diambil oleh kurir. Pada kasus kehilangan barang yang disebabkan oleh perusahaan jasa ekspedisi mengakibatkan kerugian materiil pada konsumen sehingga hak-hak atas konsumen tidak terpenuhi seperti ketentuan yang telah ditetapkan pada Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 bahwa “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”¹

Berhubungan dengan hilangnya barang ketika pengiriman, terkadang konsumen tidak memperoleh informasi yang terperinci terkadang juga tidak memperoleh sama sekali informasi dari perusahaan ekspedisi. Terkait hal tersebut, sebaiknya perusahaan jasa ekspedisi bertindak tegas untuk melakukan penelusuran terhadap barang konsumen yang hilang dan memberikan informasi yang jelas agar tidak menimbulkan kecemasan terhadap konsumen. Sudah menjadi tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi atas kelalaian yang dilakukannya, dan sudah sepatutnya konsumen mendapatkan hak perlindungan dan ganti kerugian sebagaimana diatur dalam payung hukum yang sudah ditetapkan yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Riset terdahulu, Septyawati. (2021), menjelaskan pengguna jasa PT. Pos Indonesia (persero) cabang Tabanan bisa menuntut maupun mengajukan klaim yang diberikan untuk pihak PT. Pos Indonesia (persero) jika pengguna merasa mengalami kerugian. Masalah di atas biasanya sering diselesaikan dengan melalui proses damai atau biasa dikenal lewat jalur nonlitigasi.² Kelebihan pada penelitian ini data yang diambil langsung ke lapangan dengan menggunakan penelitian primer, namun yang menjadi kelemahannya adalah hanya berfokus kepada penyelesaian masalah melalui jalur nonlitigasi saja.

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

² Ni Made Septyawati, I Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani, “Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang,” *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 1 (16 Maret 2021): 74–78, <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.74-78>.

Sedangkan, Agastya (2019) dalam penelitiannya menjelaskan pada dasarnya selama melakukan merupakan tanggung jawab pengangkut terkait dengan keamanan serta keselamatan baik penumpang ataupun barang yang diangkut.³ Terdapat perbedaan dengan riset dahulu dengan riset ini, dalam riset terdahulu tidak dijelaskan secara terperinci terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan terkait peraturan lainnya.

Selanjutnya penelitian Nangin (2017) mengkaji tanggung jawab pengangkut diatur dalam KUHD Pasal 468, dan besar ganti kerugiannya.⁴ Pada riset ini memiliki kelebihan dengan mengaitkan argumen-argumen dengan beberapa peraturan terkait perlindungan konsumen. Namun dari hasil risetnya masih belum bisa memberikan solusi-solusi bagi konsumen dan penegak hukum secara ideal, serta mengenai eksistensi dari peraturan Undang-Undang yang dibahas.

Maka untuk itu, di dalam penelitian ini dibahas lebih jelas bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab atas kelalaiannya berdasar pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan peraturan terkait. Lalu hal tersebut yang membuat penulisan ini menjadi menarik agar dikaji mengenai permasalahan yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada upaya perlindungan konsumen terhadap bentuk pertanggung jawaban atas kelalaian jasa ekspedisi sebagai sebuah pembeda dengan penelitian yang terdahulu. Riset ini bertujuan guna memperbaharui studi yang terdahulu guna mengkaji lebih mendalam terkait tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap perlindungan atas berbagai hak konsumen yang tidak terpenuhi berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER), dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Serta solusi agar kerugian konsumen yang timbul tidak terus terjadi dengan memberikan pemahaman kepada konsumen untuk berhati-hati dalam memilih jasa ekspedisi, pemahadan aparat penegak hukum yang sebaiknya bertindak tegas, karena hak-hak konsumen seharusnya dilindungi oleh pemerintah, Lembaga masyarakat, dan pihak jasa terkait. Karena hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh jasa ekspedisi masih terjadi hingga saat ini, maka demi keadilan seharusnya penegak hukum lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang sering kali terabaikan dan tidak pernah ditindaklanjuti dengan serius.

³ Ida Bagus Ketut Agastya, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (17 Januari 2019): 1–15, <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i02.p12>.

⁴ Chikie Nangin, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Crimen* 5, no. 4 (2017): 62–70.

2. METODE

Sejalan dengan judul serta permasalahan yang akan dikaji pada riset ini serta agar bisa memberikan hasil yang berguna, maka riset ini dilaksanakan dengan penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.⁵ Pada riset ini, ruang lingkup penelitian ini akan dilakukan dengan cara menarik asas hukum, dimana dilaksanakan terkait dengan hukum positif tertulis ataupun tidak tertulis.⁶ Data yang dipakai diperoleh dari data sekunder yaitu bahan hukum primer Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya yang mendukung. Serta bahan hukum sekunder lainnya misalnya berbagai buku ilmiah serta hasil riset terdahulu yang membahas masalah terkait perlindungan konsumen atas kelalaian jasa ekspedisi namun lebih memfokuskan pada kerugian atas kehilangan barang milik konsumen. Sedangkan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.⁷

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transaksi penjualan *online* (*e-commerce*) merupakan salah satu bentuk praktik perdagangan yang mirip dengan transaksi penjualan konvensional yang sering dilakukan oleh masyarakat umum. Hanya media yang digunakan saja yang memiliki perbedaan. Internet adalah media elektronik yang digunakan dalam transaksi perdagangan elektronik. Artinya internet bisa menimbulkan kesepakatan atau bahkan penipuan.⁸ Indonesia sudah mempunyai peraturan-peraturan payung hukum yang bisa melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 disampaikan bila: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁹ Begitu juga dicantumkan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Maka dari itu, setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan secara hukum atas segala hak-hak nya yang terpenuhi dari pelaku usaha. Memperkuat perlindungan konsumen

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1996).

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Revisi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2019).

⁸ Anwar Sadad, “Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi E Commerce Lovebird Berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *USM Law Review* 1, no. 2 (2018), <https://doi.org/10.26623/julr.v1i2.2250>.

⁹ Miru dan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

dalam aktivitasnya di *e-commerce* menjadi aspek yang begitu penting. Penguatan hingga batasnya tidak cukup jika melalui pengaturan regulasi saja, tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam bentuk mekanisme lembaga yang memperkuat kepentingan dan kredibilitas oleh otoritas yang terkait serta mempunyai wewenang dalam melindungi kedua pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dari segala unsur penyalahgunaan praktik dalam kegiatan tersebut.¹⁰

Sedangkan menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999, pelaku usaha ialah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Setiap pelaku usaha memiliki sektor jasa yang berbeda-beda, salah satunya adalah perusahaan jasa ekspedisi.

Jasa pengiriman barang (ekspedisi) ialah suatu perusahaan yang bergerak pada sektor pengiriman barang yang dalam era sekarang tumbuh sangat pesat pada dunia bisnis. Perusahaan yang bergerak pada bidang ini bersaing dalam memberikan layanan terbaik untuk kustomernya, baik pada hal ketepatan waktu barang sampai di tempat tujuan ataupun pada sistem transaksi pengiriman barang yang berhubungan dengan pelanggan.¹¹

Pasal 2 Keputusan Menteri Nomor 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan. Penyelenggaraan jasa titipan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa, dan atau menyampaikan paket, uang dan suratpos jenis tertentu dalam bentuk barang cetakan, surat kabar, sekogram, bungkusan kecil dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya. Masyarakat memakai jasa penitipan barang guna memenuhi berbagai keperluan yang strategis, tidak cukup untuk keperluan investasi maupun pengiriman barang/kargo dengan tujuan bisnis, tetapi juga menjalin silaturahmi lewat surat pos, melaksanakan pengiriman uang dari keluarga yang merantau ke keluarga di kampung halaman maupun sebaliknya, pengiriman media cetak misalnya majalah serta tabloid yang sering dilaksanakan dari Jakarta ke tiap kota besar di setiap harinya. Semuanya tidak bisa lepas dari resiko pada proses jasa penitipan tersebut.

H.M.N Purwosutjipto berpendapat bila pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik diantara pengangkut bersama dengan pengirim, dimana pengangkut sendiri mengikatkan diri pada sebuah perjanjian bersama dengan pengirim guna melaksanakan pengangkutan barang dan atau orang dari tempat yang satu ke tempat yang lain dengan selamat dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, serta pengirim tersebut harus

¹⁰ Dedy Paryadi, “Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 3 (2018): 652–69, <http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.

¹¹ Azam Faiz Kamal dan Budi Widjajanto, “Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express,” *Jurnal IJCCS* 4, no. 2 (2017): 1–8.

membayarkan ongkos kirim terkait dengan pemakaian jasa pengangkutan tersebut.¹² Bila dihubungkan dengan barang, dalam KUHD tidak dijelaskan terkait dengan definisi dari barang. Tetapi pada kaitannya dengan pengangkutan barang, bisa diperoleh definisi barang yang terdapat pada ensiklopedia ekonomi yang dijelaskan bila barang merupakan suatu jumlah komoditi maupun produk yang akan memenuhi suatu kendaraan muatan maupun kereta atau jumlah yang cukup banyak untuk diperlakukan seakan-akan telah memenuhi suatu kendaraan.¹³ Mengenai pengangkutan tersebut diatur dalam KUHD Buku I Bab V bagian 2 dan 3, mulai Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Pasal tersebut mengatur tentang pengangkutan darat dan perairan darat, khususnya untuk pengangkutan barang.¹⁴ Dalam hal tercapainya suatu kesepakatan antara pengangkutan dan pengirim terdapat pada serangkaian perbuatan tentang penawaran dan penerimaan yang dilakukan, serangkaian tindakan yang dilakukan seperti ini tidak dicantumkan peraturannya dalam undang-undang, tetapi tertuang dalam pola kehidupan di masyarakat dalam praktek pengangkutan yang sudah menjadi kebiasaan.¹⁵

Pada kasus yang dikutip dari media konsumen, pada Februari 2022 dialami oleh Teguh. Hari Kamis (24/02/2022) Teguh melalui Tokopedia melakukan pembelian *handphone* Vivo y15s 3GB/64GB dari salah satu toko dengan nama Alfastore, dengan harga Rp. 1.769.000 dengan estimasi paket tiba pada tanggal 26-27 Februari 2022 memakai jasa ekspedisi Anteraja dengan nomor resi 10003745258363. Pada Minggu (27/02/2022), Teguh menerima paketnya dengan kondisi baik dan dibungkus rapih. Setelah Teguh *unboxing* paket tersebut, ia sangat terkejut saat melihat isi dari paket yang diterimanya kosong. Teguh langsung menghubungi penjual dengan mengirimkan bukti video *unboxing* nya, lalu menghubungi Tokopedia Care guna memperoleh solusi atas masalah yang terjadi. Penjual mengklaim telah mengirim paket sesuai dengan pesannya, meskipun pada kenyataannya paket yang diterima hanyalah kardus kosong. Pada tanggal 9 Maret 2022 masih dalam proses investigasi yang dilakukan oleh Tokopedia dengan Anteraja. Sampai akhirnya pada 14 Maret 2022 pukul 13.09 WIB, Teguh mendapatkan kabar melalui notifikasi pembatalan transaksi dengan nomor pesanan dan resi yang tertera. Teguh mendapatkan ganti kerugian secara utuh melalui Tokopedia, dan terkait permasalahan paketnya yang berisi kardus kosong, setelah di investigasi ternyata *handphone* tersebut hilang pada saat proses pengiriman melalui ekspedisi Anteraja.¹⁶ Atas terjadinya paket barang yang hilang di Anteraja mengakibatkan kekecewaan dan hilangnya rasa kepercayaan dari

¹² Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 2000).

¹³ H.M Hudi Asrori S, *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara* (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2010).

¹⁴ Lihat Pasal 90-98 Buku I Bab V bagian 2 dan 3 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

¹⁵ Roby Darwis Haloho, Jinner Sidauruk, dan Utomo Uton, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi PT. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan)," *PATIK: Jurnal Hukum* 7, no. 3 (2018): 178–91.

¹⁶ Teguh Prabowo Rahayu, "Pembelian Handphone di Tokopedia, Isinya Dus Kosong," *Media Konsumen*, 12 Maret 2022, <https://mediakonsumen.com/2022/03/12/surat-pembaca/pembelian-handphone-baru-di-tokopedia-isinya-dus-kosong>.

konsumen. Bisa disebut juga bila Anteraja yang merupakan pelaku usaha, tidak bisa melaksanakan kewajiban dengan baik, sehingga berbagai hak konsumen diabaikan dan kasus yang sama juga bisa saja akan kembali terulang.

Setiap konsumen memiliki hak dan kewajibannya yang diatur dalam Pasal 4 ayat 1 sampai 9 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Selain itu konsumen juga berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Begitu juga hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, dan yang paling penting dalam hal penyelesaian sengketa, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.

Apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi dikarenakan konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan pelaku usaha, maka pelaku usaha mempunyai kewajiban seperti yang dituangkan dalam Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 diantaranya adalah pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁷ Setiap melakukan pembelian suatu barang atau jasa, konsumen pasti menginginkan adanya kepuasan dari barang yang dipesannya. Begitu juga dengan pelaku usaha yang juga menginginkan adanya keuntungan yang diperoleh dari hasil penjualan barang/jasa. Dari itu, konsumen dan pelaku usaha sama-sama menginginkan adanya kepuasan masing-masing, agar tercapainya kepuasan masing-masing kedua pihak dapat terlaksana apabila keduanya melaksanakan kewajibannya secara baik dan dilandaskan dengan itikad baik.¹⁸

Jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka untuk menentukan yang benar dan salah harus mengacu dalam hukum perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 menjelaskan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha dapat ditempuh berdasar pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa bisa melalui pengadilan atau di luar pengadilan, pada ayat (3) dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Hal apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, di ayat (4) menjelaskan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 Ayat (1) tersebut diatas, untuk menyelesaikan sengketa konsumen ada 2 pilihan, antara lain lewat lembaga yang

¹⁷ Lihat Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸ Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.

bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha maupun lewat peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.¹⁹ Lembaga yang dimaksud bertugas untuk menyelesaikan sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat pada Pasal 49 Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai pengadilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak ada kewenangan untuk menjalankan suatu eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan *Small Claim Court*, tetapi merupakan *quasi-rechtspraak*, Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase, putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²⁰

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bab XI. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Pasal 52: Tugas serta wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen mencakup dalam hal melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, hingga melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini. Melakukan penelitian dan pemeriksaan hingga menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.²¹ BPSK dalam hal penyelesaian sengketa dengan dilakukan oleh Majelis yang terbentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dengan dibantu oleh Panitera. Jumlah Majelis harus berjumlah ganjil dan minimal terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang dapat mewakilkan unsur pemerintah dan unsur konsumen juga pelaku usaha sebagai anggota, sedangkan Panitera sebagai anggota dari sekretariat BPSK.²² Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) wajib mengambil keputusan dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima pengaduan dari konsumen. Perintah pelaksanaan terhadap keputusan Musyawarah BPSK harus diajukan ke pengadilan negeri tempat tinggal terdakwa. Dalam waktu paling lama 7 hari kerja sejak dikeluarkannya keputusan BPSK berdasarkan Pasal 55 UUPK, pengusaha wajib melaksanakan keputusan tersebut. Keputusan BPSK tidak memiliki kekuatan penegakan. Ketika BPSK menyelesaikan sengketa jalur arbitrase, waktu yang ditempuh tidak jarang melewati 21 hari kerja. Hal ini

¹⁹ Lihat Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁰ Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani, 2021).

²¹ Sarah E Sidiki, "Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Unsrat, Lex Privatum* 5, no. 7 (2017): 124–32.

²² Prayitno, Isnu Harjo, Jarkasih, Puji Iman, dan H Muhamad Rezky Pahlawan MP, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tangerang Selatan Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Pamulang Law Review* 4, no. 2 (2021): 43–56.

disebabkan pihak yang tidak hadir pada waktu yang ditentukan.²³ Sehubungan dengan hal tersebut, selain BPSK banyak anggota masyarakat, telah melakukan pendekatan kepada lembaga lain untuk membahas hak dan kewajiban konsumen, seperti Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K). Berbeda dengan BPSK yang bisa dikelola secara hukum, organisasi ini lebih menonjol sebagai penyelesaian. Musyawarah antara konsumen dan pemilik usaha menjadi isu utama, sehingga banyak pengaduan LP2K yang diajukan konsumen sebagai pengaduan awal mereka.²⁴

Untuk pengajuan gugatan ke pengadilan terdapat suatu prosedur yang harus dijalankan berdasarkan Pasal 46 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, pada ayat (1) menjelaskan bila gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, atau sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Pada huruf (d) juga disebutkan Pemeritah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Pada ayat (2) menyatakan bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud ayat (1) diajukan kepada peradilan umum. Terakhir di pasal (3) disebutkan untuk ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Di Indonesia peran sebagaimana dimaksud Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, antara lain sudah dilaksanakan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang merupakan suatu lembaga swadaya masyarakat (LSM) ataupun organisasi perlindungan konsumen di Indonesia yang telah mengalami naik-turunnya perlindungan konsumen. LSM tersebut telah biasa melaksanakan berbagai tugas pelayanan serta pendampingan bagi korban, walaupun masih dirasakan begitu terbatas dan melaksanakan pemantauan (monitoring) terkait dengan berbagai isu konsumerisme. Konsumerisme adalah: gerakan masyarakat konsumen di dalam memperjuangkan hak serta kewajibannya ketika mengonsumsi barang serta jasa. Sedangkan konsumtif memiliki makna negatif, yaitu: mengonsumsi barang serta jasa dengan berlebihan berdasar pada desakan psikologis semata (status sosial, iklan, dan

²³ Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 18–34, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.

²⁴ Nina Juwitasari dkk., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," *USM Law Review* 4, no. 2 (2021): 688–701, <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>.

lainnya), serta tidak rasional.²⁵ Perlindungan yang pemerintah berikan bertujuan guna melakukan pencegahan sebelum pelanggaran terjadi. Hal tersebut ada pada peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk melakukan pencegahan terhadap sebuah pelanggaran dan memberikan berbagai batasan ketika melaksanakan kewajiban. Dalam kasus yang penelitian ini ada pelanggaran terhadap pelaku usaha ketika menjalankan kewajibannya yang ada pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 7 (b), yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dan Pasal 7(f), yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.²⁶

Bentuk perlindungan konsumen juga diatur melalui Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Pasal 1238, 1244, dan 1245. Berbagai pasal tersebut bisa dikatakan bila pihak yang berutang dianggap sebagai pihak yang melaksanakan kelalaian dilihat dari terdapat surat perintah maupun sebuah perikatan yang menunjukkan bila adanya pihak yang melaksanakan kelalaian. Melalui pernyataan bila salah satu pihak pada perikatan tersebut melaksanakan kelalaian maka pihak yang lalai wajib dihukum dengan mengganti biaya, rugi, serta bunga. Jika ada kondisi yang memaksa maupun kejadian yang tidak terduga, pihak yang melaksanakan kelalaian tidak wajib mengganti.²⁷

Dalam hukum pengangkutan terdapat prinsip-prinsip tanggung jawab. Yang pertama, Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (*fault liability, liability based on fault principle*) pada prinsip ini pihak yang mengakibatkan kerugian baru dapat memenuhi pertanggungjawabannya secara hukum apabila sudah ada unsur kesengajaan yang dilakukannya. Yang dimaksud kesengajaan atau kesalahan yaitu sesuatu hal unsur yang bertentangan dengan hukum.

Yang kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*rebuttable presumption of liability principle*) yang mana pada prinsip ini menjelaskan pihak yang bersalah atau tergugat dianggap sebagai pihak yang berhak bertanggung jawab sampai dapat membuktikan tidak bersalah. Makna “dianggap” dalam prinsip ini merupakan kata yang cukup penting, sebab selalu ada kemungkinan tergugat menyatakan dirinya tidak bersalah dari pertanggungjawabannya yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan semua hal yang diperlukan agar dapat menghindari terjadinya kerugian, dalam prinsip ini beban pembuktian ada pada tergugat yang membuat hal ini bertentangan dengan asas

²⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumeninstrumen Hukumnya*, Cetakan ke-1 (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

²⁶ Bernadeth Filia Witiyas, “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang,” *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 1 (2021): 1715–36, <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i1.12036>.

²⁷ Lihat Pasal 1238, 1244, dan 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

hukum praduga tak bersalah, namun jika diterapkan pada kasus perlindungan konsumen tentu asas ini cukup relevan.

Dan yang ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak atau (*no – fault liability, absolut atau strict liability principle*) dimana prinsip ini sering diindetikan dengan prinsip absolut. Pada prinsip ini tanggung jawab bukan menjadi faktor utama yang menentukan, tetapi terdapat pengecualian yang memungkinkan tergugat dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya. Contohnya saat situasi *force majeure*, sedangkan untuk prinsip absolut merupakan suatu prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian-pengecualian.²⁸ Tanggung jawab pengangkut dalam Pasal 1236 KUHPer, dalam tanggung jawabnya pengangkut diwajibkan untuk memberi ganti kerugian atas biaya serta bunga yang layak diterima, bila yang merugikan tidak dapat memberikan ganti kerugian atau lalai dalam merawat sepantasnya untuk menjaga barang-barang angkutan dan Pasal 1246 KUHPer mengenai biaya kerugian itu sendiri terdiri dari kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang diperolehnya.

Setiap ekspedisi mempunyai tanggung jawab atas barang yang mereka antarkan, dilihat dari kasus Teguh, ekspedisi yang digunakan oleh nya belum bisa bertanggung jawab secara penuh sesuai dengan peraturan yang berlaku dimana jika dilihat pada Pasal 86 KUHD memberi definisi bila “ekspediteur adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruhkan kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangannya dan lainnya, melalui daratan atau perairan. Ekspediteur mempunyai kewajiban untuk membuat catatan-catatan dalam register harian berturut-turut tentang macam dan jumlah barang-barang dagangan dan lainnya yang harus diangkut, seperti tentang harganya, mana kala yang belakangan ini dianggap perlu.” Kewajiban dari ekspediteur juga diatur pada Pasal 468 KUHD yaitu “menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai dari diterimanya barang sampai diserahkan barang. Selain itu, pengangkut harus mengganti kerugian yang timbul karena barang tidak dapat diserahkan dan terjadi kerusakan pada barang”.²⁹

Begitu pula konsumen yang merasakan keadaan tidak nyaman jika akan melakukan laporan terkait dengan hilang ataupun rusaknya barang yang dikirim. Perusahaan Ekspedisi tidak tanggap saat memberikan layanan terkait dengan keluhan konsumen. Tindakan ini jelas tidak sejalan pada ketentuan pada Pasal 4 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang menetapkan bila “konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.” Pasal 4 huruf e menetapkan bila “konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.” Pasal 4 huruf h ditegaskan bila “konsumen

²⁸ Nur Afifah Sitti Maharani, Alma Rizkyta Asri, dan Fadia Fitriyanti, “Tanggung Jawab Pengangkutan Barang Dalam Angkatan Laut” 7 (2021): 7, <https://doi.org/10.33541/JtVol5Iss2pp102>.

²⁹ Witiyas, “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang.”

berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, namun hak ini tidak diketahui oleh sebagian besar pelanggan.”³⁰ Permasalahan hilangnya barang konsumen yang disebabkan oleh perusahaan jasa ekspedisi terus terjadi sampai sekarang. Hal ini membuktikan bahwa pihak jasa ekspedisi tidak menjadikan permasalahan ini sebagai suatu hal yang serius, dan mengabaikan hak-hak konsumen.

Pada kasus Teguh dalam proses pengiriman barang yang diantarkan oleh jasa ekspedisi Anteraja tidak sampai sesuai dengan yang diperjanjikan, hal ini lah yang menjadi permasalahan karena hak-hak Teguh sebagai konsumen tidak terpenuhi seperti yang dicantumkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999. Maka dalam hal untuk melindungi konsumen, pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang tercantum pada Pasal 31, 32, 33, dan 34 Undang-Undang No.8 Tahun 1999.³¹

Adanya Badan Konsumen Nasional (BPKN) memiliki eksistensi yang cukup penting dalam hal memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada ayat 1 untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas dalam memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen serta melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen. Hingga yang paling penting bagi konsumen adalah menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha. Untuk melaksanakan tugasnya pada ayat 2 disebutkan Badan perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Penyelesaian sengketa yang biasa dilakukan oleh pelaku usaha apabila terjadi sengketa dengan konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan.³² Penyelesaian sengketa yang ditempuh Teguh adalah dengan jalur nonlitigasi atau diluar pengadilan. Melalui jalur nonlitigasi tidak serumit melalui jalur litigasi, namun jika diselesaikan dengan jalur litigasi dapat memberikan efek jera kepada pelaku usaha, sehingga di kemudian hari pelaku usaha tidak lagi melakukan hal serupa dan akan meminimalisir kelalaian pelaku usaha terhadap konsumen.

³⁰ Nangin.

³¹ Lihat Pasal 31-34 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³² Jim Jeffrey Prajogo dan Siti Mahmudah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Mikroindo Puteratama Semarang,” *Diponegoro Law Review* 6, no. 2 (2017): 1–14.

Gugatan wanprestasi perdata, jalur litigasi hukum acara yang berlaku adalah hukum acara perdata. Seseorang dianggap melakukan wanprestasi jika ia lalai melakukan kesepakatan yang diperjanjikan atau lalai melaksanakan prestasi yang diperjanjikan.³³ Salah satu kasus yang ditempuh melalui jalur litigasi ada pada Putusan Pengadilan Nomor 733/Pdt.G/2017/PN.JKT.SEL yang menimpa Masayu Chairani selaku penggugat dan DHL express selaku tergugat mengenai tanggung jawab perusahaan ekspedisi DHL Express yang telah menghilangkan barang dalam pengiriman kamera Canon tipe C500 dari Jakarta ke Malang dan menimbulkan kerugian pada konsumen sebesar Rp. 225.000.000,00 (dua ratus dua puluh lima juta rupiah). Dalam hal ini Masayu menempuh jalur hukum akibat tidak ada kelanjutan dari pihak ekspedisi mengenai barangnya yang hilang, selain itu pihak perusahaan ekspedisi telah melanggar perjanjian pengangkutan atau melakukan wanprestasi yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Maka pengadilan memutuskan untuk mengabulkan gugatan Masayu sebagian, menyatakan bahwa DHL Express tidak mengirimkan barang ke alamat yang diperjanjikan, menghukum DHL Express untuk membayar kerugian dengan melakukan penggantian satu unit kamera Canon DSLR *Full Set*, menghukum perusahaan ekspedisi dengan membayar kerugian biaya Masayu dalam pengiriman paket sebesar Rp. 529.358.000,00 (lima ratus dua puluh sembilan ribu tiga ratus lima puluh delapan ribu rupiah), dan menghukum DHL Express untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 626.000,00 (enam ratus dua puluh enam ribu rupiah). Jika salah satu pihak gagal melakukan yang sudah diperjanjikan, pihak lain dapat menuntut agar perjanjian tersebut dilakukan. Hubungan hukum antara para pihak yang berkontrak tentu saja merupakan hubungan hukum perseorangan (*personlijke*), bukan hubungan hukum substantif (*zaakelijke*). Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, “tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang. Persetujuan yang berisikan janji-janji yang termuat di dalamnya dianggap sebagai janji antara para pihak yang membuatnya.”³⁴ Prinsipnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak terikat pada suatu bentuk tertentu. Akibat hukum timbul dari hubungan keperdataan antara para pihak yang mengadakan perjanjian, yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh para pihak. Hubungan hukum ini timbul melalui pembuatan suatu perjanjian atau kontrak atas tujuan yang dicapai.³⁵

Pada kasus Teguh, lebih memilih melakukan pengaduan melalui aplikasi Tokopedia sebagai perantara antara konsumen dengan pelaku usaha. Pada layanan Tokopedia konsumen dapat mengklaim asuransi pengajuan barang yang hilang

³³ Meisya Andriani Lubis dan Mohamad Fajri Mekka Putra, “Peer To Peer (P2P) Lending: Hubungan Hukum Para Pihak, Gagal Bayar, Dan Legalitas,” *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 188–204, <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4896>.

³⁴ Miftah Arifin, “Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian,” *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>.

³⁵ Soraya Hafidzah Rambe dan Paramitha Sekarayu, “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi,” *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 93–109, <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>.

dalam waktu 3x24, setelah dokumen dilengkapi oleh konsumen kemudian akan dilakukan proses verifikasi oleh PT Asuransi Tokio Marine Indonesia selama 1x24 jam kerja. Apabila pengajuan klaim telah disetujui oleh pihak asuransi, maka biaya kerugian akan digantikan senilai harga produk yang dibeli.³⁶ Pada hal ini idealnya konsumen bisa melakukan pengaduan kepada pihak berwajib dengan meminta pendampingan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), salah satunya adalah YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). Konsumen dapat menghubungi melalui nomer *hotline* yang dapat dihubungi, dan menceritakan kronologis secara lengkap disertai dengan bukti-bukti yang jelas. Sehingga dengan demikian, hak-hak konsumen tidak dipandang sebelah mata dan dapat diselesaikan sesuai dengan payung hukum yang disahkan.

Selain melalui situs *e-commerce* sebagai perantara antara konsumen dengan pelaku usaha, dalam hal pengaduan pemerintah membuat Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen di samping lembaga yang resmi pemerintah bentuk, pada Bab IX Pasal 44 memungkinkan di bentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Salah satu tugas LPKSM ini ialah untuk membantu konsumen untuk memperjuangkan berbagai haknya, termasuk menerima keluhan maupun pengaduan dari konsumen yaitu YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).³⁷ Eksistensi YLKI dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen selama ini sudah cukup membantu pemerintah dalam mengedepankan hak-hak konsumen dan kewajibannya, baik secara lisan maupun tertulis. Namun adanya YLKI masih belum bisa meminimalisir banyaknya kasus yang menimpa konsumen, terlebih pada kasus kehilangan barang. Biasanya kasus seperti itu hanya diselesaikan melalui jalur mediasi saja dan tidak memberikan efek jera kepada perusahaan ekspedisi. Mengakibatkan kasus yang sama terus terjadi secara berulang dan hak-hak konsumen terabaikan.

Keberadaan kelompok konsumen tentu saja memiliki perbedaan dengan organisasi konsumen. Kelompok konsumen pada hakikatnya lebih merupakan pengelompokkan konsumen untuk berbagai sektor, seperti kelompok konsumen pemegang kartu kredit, kelompok konsumen berbagai barang elektronik, dan lainnya. Jika disebutkan bila kelompok konsumen bertindak dalam kapasitasnya selaku konsumen. Adapun berbagai organisasi konsumen dalam lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dalam sektor perlindungan konsumen. Di dalam seluruh kegiatannya tentu saja organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bertindak pada kapasitasnya selaku perwakilan konsumen (*consumer representation*). Meskipun begitu, keduanya mempunyai

³⁶“Syarat dan Ketentuan Klaim Asuransi di Tokopedia,” diakses 5 Juni 2022, <https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-klaim-asuransi-di-tokopedia>.

³⁷ Tulus Siambaton dan Yosua Lorenzo Tarigan, “Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Iklan Yang Menyesatkan Pada Media Cetak,” *Visi Sosial Humaniora* 1, no. 2 (18 Desember 2020): 30–41, <https://doi.org/10.51622/vsh.v1i2.83>.

tujuan yang sama, yaitu melayani serta meningkatkan martabat serta kepentingan konsumen.³⁸

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material ataupun formal makin terasa begitu krusial, mengingat ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin maju sekaligus menjadi penggerak untuk produktivitas serta efisiensi produsen atas barang maupun jasa yang dihasilkannya dalam rangka memperoleh sasaran usaha. Sebagai rangka mengejar serta mencapai ke-2 hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung. Konsumen lah yang pada umumnya akan terkena dampaknya. Berbagai upaya dalam memberikan perlindungan yang mencukupi terkait dengan kepentingan konsumen merupakan sebuah hal yang begitu penting serta mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat begitu kompleksnya permasalahan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, terlebih lagi dalam menghadapi era perdagangan bebas yang akan datang.³⁹ Di era perdagangan yang bebas kasus serupa yang dialami oleh Teguh sudah sering kali terjadi, tetapi kebanyakan korban lebih memilih memberitakannya melalui pers dibanding membuat aduan kepada lembaga penegak hukum. Karena itu, permasalahan mengenai perlindungan konsumen tidak harus fokus kepada pencarian siapa yang bersalah dan apa sanksi yang akan didapatkannya, tetapi juga persoalan mengenai pendidikan dan adanya edukasi terhadap masyarakat sebagai konsumen dan penyadaran kepada semua pihak tentang pentingnya dasar hukum Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal keselamatan dan keamanan di dalam pemakaian jasa atau konsumsi.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut maka diperlukan adanya revisi terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang ada dengan selalu memberikan perhatian terkait dengan kepentingan konsumen serta pelaku usaha dengan sepadan, mengakomodir kepentingan nasional serta internasional. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak bertujuan guna membuat usaha para pelaku usaha tidak berkembang, namun sebaliknya perlindungan konsumen bisa memberikan dorongan terhadap iklim usaha yang sehat serta memberikan dorongan terhadap munculnya perusahaan yang tangguh ketika menghadapi persaingan lewat penyediaan barang maupun jasa yang memiliki kualitas yang baik dengan aparat penegak hukum wajib benar-benar serius ketika melakukan pengawasan, memproses serta menyelesaikan berbagai pelanggaran yang terjadi melalui pemberian sanksi ataupun hukuman yang tegas serta setimpal agar efek timbulnya jera untuk yang melaksanakan pelanggaran. Sebagaimana diketahui, regulasi yang mendukung kewenangan BPSK selama ini hanya UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

³⁸ Liza Deshaini dan Evi Oktarina, "Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Majalah Disiplin* 26, no. 17 (2020): 41–49.

³⁹ Deshaini dan Oktarina.

tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Kedua aturan ini masih sangat spesifik, tidak jelas, bahkan terkadang saling bertentangan. Keadaan ini mempengaruhi kekuatan produk atau output yang dihasilkan oleh BPSK. Implikasinya, keputusan BPSK harus dikesampingkan jika produk yang sah diuji oleh lembaga peradilan. Penyebabnya adalah lemahnya dasar hukum.⁴⁰

Begitu juga mengenai pertanggung jawaban hukum perusahaan ekspedisi dalam melakukan proses pengiriman barang, perusahaan ekspedisi harus cepat, tanggap dalam memberikan informasi yang jelas juga transparan, sehingga setiap kali terjadi kasus kehilangan barang konsumen tidak mengalami kebingungan. Perusahaan ekspedisi sebaiknya dapat bertanggung jawab secara penuh atas pelanggaran perjanjian pengangkutan barang yang mengakibatkan kerugian secara materi atau kerugian-kerugian lainnya yang mengganggu konsumen dalam menjalani aktivitasnya, seperti yang telah diatur dalam Pasal 91 KUHD dan Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

4. PENUTUP

Upaya penyelesaian sengketa diantara konsumen dengan pelaku usaha bisa diselesaikan lewat 2 cara, yaitu melalui jalur nonlitigasi dan litigasi. Jika diselesaikan melalui jalur nonlitigasi atau diluar pengadilan, konsumen dapat mengajukan permasalahan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan apabila dalam penyelesaian melalui jalur nonlitigasi tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan melalui jalur litigasi atau pengadilan. Sedangkan pada kasus kehilangan barang konsumen yang disebabkan perusahaan ekspedisi bertanggung jawab sesuai dengan prinsip tanggung jawab atas unsur kesalahan karena telah melanggar perjanjian hukum dan mengakibatkan hak-hak konsumen tidak terpenuhi, dalam hal ini perusahaan ekspedisi wajib mengganti kerugian secara penuh baik materiil maupun non materiil yang berdampak pada kelancaran aktivitas konsumen yang telah terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agastya, Ida Bagus Ketut, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (17 Januari 2019): 1–15. <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i02.p12>.
- Andriani Lubis, Meisya, dan Mohamad Fajri Mekka Putra. "Peer To Peer (P2P) Lending: Hubungan Hukum Para Pihak, Gagal Bayar, Dan Legalitas." *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 188–204. <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4896>.

⁴⁰ Rida Ista Istepu dan Hana Muhammad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2021): 7–14.

- Arifin, Miftah. “Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian.” *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.26623/jic.v5i1.2119>.
- Asrori S, H.M Hudi. *Mengenal Hukum Pengangkutan Udara*. Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2010.
- Deshaini, Liza, dan Evi Oktarina. “Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia.” *Majalah Disiplin* 26, no. 17 (2020): 41–49.
- Hafidzah Rambe, Soraya, dan Paramitha Sekarayu. “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi.” *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 93–109. <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>.
- Haloho, Roby Darwis, Jinner Sidauruk, dan Utomo Uton. “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi PT. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan).” *PATIK: Jurnal Hukum* 7, no. 3 (2018): 178–91.
- Handayani, Fajar Nugroho, dan Ahmad Raihan Harahap. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: CV Bintang Surya Madani, 2021.
- Handriani, Aan. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online.” *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.
- H.M.N, Purwosutjipto. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Istepu, Rida Ista, dan Hana Muhammad. “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2021): 7–14.
- Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi, dan Soegianto Soegianto. “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi.” *USM Law Review* 4, no. 2 (2021): 688–701. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>.
- Kamal, Azam Faiz, dan Budi Widjajanto. “Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express.” *Jurnal IJCCS* 4, no. 2 (2017): 1–8.
- Maharani, Nur Afifah Sitti, Alma Rizkyta Asri, dan Fadia Fitriyanti. “Tanggung Jawab Pengangkut Barang Dalam Angkutan Laut” 7 (2021): 7. <https://doi.org/10.33541/JtVol5Iss2pp102>.
- Mahmud Marzuki, Peter. *Penelitian Hukum*. Revisi. Jakarta: Prenada Media Group, 2019.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nangin, Chikie. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lex Crimen* 5, no. 4 (2017): 62–70.
- Paryadi, Diky. “Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Hukum &*

- Pembangunan* 48, no. 3 (2018): 652–69.
<http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.
- Prabowo Rahayu, Teguh. “Pembelian Handphone di Tokopedia, Isinya Dus Kosong.” *Media Konsumen*. 12 Maret 2022.
<https://mediakonsumen.com/2022/03/12/surat-pembaca/pembelian-handphone-baru-di-tokopedia-isinya-dus-kosong>.
- Prajogo, Jim Jeffrey, dan Siti Mahmudah. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Mikroindo Puteratama Semarang.” *Diponegoro Law Review* 6, no. 2 (2017): 1–14.
- Prayitno, Isnu Harjo, Jarkasih, Puji Iman, dan H Muhamad Rezky Pahlawan MP. “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tangerang Selatan Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Pamulang Law Review* 4, no. 2 (2021): 43–56.
- Rimanda, Rahmi. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 18–34. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.
- Sadad, Anwar. “Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi E Commerce Lovebird Berdasarkan Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *USM Law Review* 1, no. 2 (2018).
<https://doi.org/10.26623/julr.v1i2.2250> |.
- Septyawati, Ni Made, I Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani. “Tanggung Jawab PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang.” *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 1 (16 Maret 2021): 74–78. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.74-78>.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Cetakan ke-1. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Siambaton, Tulus, dan Yosua Lorenzo Tarigan. “Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Iklan Yang Menyesatkan Pada Media Cetak.” *Visi Sosial Humaniora* 1, no. 2 (18 Desember 2020): 30–41.
<https://doi.org/10.51622/vsh.v1i2.83>.
- Sidiki, Sarah E. “Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Unsrat, Lex Privatum* 5, no. 7 (2017): 124–32.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1996.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mahmudji. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- “Syarat dan Ketentuan Klaim Asuransi di Tokopedia.” Diakses 5 Juni 2022.
<https://www.tokopedia.com/help/article/syarat-dan-ketentuan-klaim-asuransi-di-tokopedia>.
- Witiyas, Bernadeth Filia. “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang.” *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 1 (2021): 1715–36. <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i1.12036>.