

## Tinjauan Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Pengiriman Paket Barang Melalui Jasa Kurir di Indonesia

Dwi Atmoko<sup>1</sup>, Noviriska<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[dwi.atmoko@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:dwi.atmoko@dsn.ubharajaya.ac.id), [noviriska@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:noviriska@dsn.ubharajaya.ac.id)

**Abstract:** *In general, every company that is founded aims to obtain the maximum possible profit or gain by using the various economic resources it has. One of the company's goals is to maintain the company's survival by increasing revenue and sales. Protection of consumers using goods delivery services in the event of delays in the arrival of goods, in this case JNE as the goods delivery expedition party which is mutually binding with consumers because of the agreement regulated in Article 477 KUHD, has carried out responsibilities in accordance with Consumer Protection Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, but with certain provisions which can then be determined from the level of fault of the consumer or expedition party. courier in delivery documents. If in the event of a delay it falls into the category of default, then the business actor must provide compensation due to the default and if the fault lies with the consumer then the expedition company has no right to compensate for the loss. The rights of consumers and the obligations of business actors are two things that cannot be separated, so it is up to those who make mistakes to pay attention to their respective rights and obligations. The company implements responsibility in the goods delivery agreement if it does not meet the agreed estimated time, in this case it does not implement it absolutely when there is a complaint from the consumer, the responsibility can be implemented by looking at the agreement itself. In general, every company that is founded aims to obtain the maximum possible profit or gain by using the various economic resources it has, where one of the company's goals is to maintain the company's survival by increasing revenue and sales.*

**Keywords:** *Legal Aspects, Consumer Protection, Courier Services*

**Abstrak:** Pada umumnya setiap perusahaan yang didirikan bertujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan semaksimal mungkin dengan menggunakan berbagai sumber-sumber ekonomi yang dimiliki. Salah satu tujuan perusahaan adalah mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan meningkatkan pendapatan dan penjualan. Perlindungan konsumen pengguna jasa pengiriman barang dalam terjadinya keterlambatan sampainya barang yang dalam hal ini JNE sebagai pihak ekspedisi pengiriman barang yang saling mengikat dengan konsumen karena adanya perjanjian yang telah diatur dalam Pasal 477 KUHD, telah melakukan pertanggungjawaban sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tetapi dengan ketentuan tertentu yang selanjutnya dapat diketahui dari tingkat kesalahan konsumen atau pihak ekspedisi. Peraturan-peraturan telah ditetapkan oleh pelaku usaha jasa pengiriman / jasa kurir dalam dokumen pengiriman. Jika dalam hal terjadi keterlambatan maka itu masuk dalam kategori wanprestasi, maka pelaku usaha harus memberikan ganti rugi akibat wanprestasi dan apabila kesalahan terletak pada konsumen maka pihak perusahaan ekspedisi tidak berhak untuk mengganti kerugian. Hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha merupakan kedua hal yang tidak dapat dipisahkan, maka bergantung pada yang membuat kesalahan dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing. Pelaksanaan pertanggungjawaban perusahaan dalam perjanjian pengiriman barang apabila tidak sesuai waktu estimasi yang telah diperjanjikan dalam hal ini tidak melaksanakan secara mutlak ketika ada complain dari konsumen, pertanggungjawaban dapat dilaksanakan dengan melihat perjanjian itu sendiri. Pada umumnya setiap perusahaan yang didirikan bertujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan semaksimal mungkin dengan menggunakan berbagai sumber-sumber ekonomi yang dimiliki, yang dimana salah satu tujuan perusahaan adalah mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan meningkatkan pendapatan dan penjualan.

**Kata Kunci :** Aspek Hukum, Perlindungan Konsumen, Jasa kurir

### Pendahuluan

Bidang jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang menjadi kebutuhan masyarakat terlebih lagi dizaman yang semakin canggih saat ini. Dengan perkembangan teknologi saat ini kita akan selalu mencari segala kemudahan karena sudah terbiasa dengan hal-hal yang serba instan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut jasa pengiriman barang akan menjadi alternatif bagi masyarakat yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirim suatu barang terlebih jika itu mencakup keterjangkauan wilayah serta membantu pembangunan nasional yang bertujuan untuk



mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari Kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan berbisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pihak pelaku usaha.

Hubungan antara pelaku usaha penyedia layanan pengiriman barang dengan konsumennya sering kali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah dalam proses pengiriman barang seperti barang yang hilang, rusak dan keterlambatan sampainya barang. Konsumen memerlukan perlindungan hukum sehubungan dengan kualitas maupun kuantitas barang dan/jasa. Konsumen menduduki posisi yang cukup penting di dalam kelangsungan roda perekonomian. Namun kenyataannya konsumenlah yang justru berada di posisi lemah di bandingkan dengan pelaku usaha dalam hal perlindungan konsumen. Hubungan antara pelaku usaha penyedia layanan jasa pengiriman barang dan konsumennya sering kali terdapat kendala yang diakibatkan oleh berbagai masalah teknis dalam proses pengirimannya. Adanya suatu perjanjian dapat tercipta karena kedua belah pihak mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, oleh karena adanya pihak-pihak tersebut maka perjanjian itu dapat dilaksanakan, demikian juga dengan perjanjian pengangkutan dapat terjadi karena adanya yang mengadakan perjanjian pengangkutan.

Dapat kita ketahui maksud dari perjanjian pengangkutan dengan pengirim barang, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk mengadakan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu dengan kondisi selamat dan tepat waktu, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk wajib membayar ongkos (uang pengiriman jasa angkutan) sesuai dengan yang diperjanjikan. Perusahaan ekspedisi dalam praktiknya turut menjadi pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan penerapannya. Secara umum tanggung jawab perusahaan terdapat dalam pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara khusus tanggung jawab ekspediter terdapat dalam Pasal 87 dan Pasal 88 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang). Perusahaan ekspedisi sebagai pelaksana pengiriman barang bertanggung jawab atas barang-barang yang dititipkan kepadanya oleh pengirim barang untuk dikirimkan sesuai perjanjian.

Ekspediter dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim atau pengangkut atau penerima barang. Ekspediter berfungsi sebagai pangantaran pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim. Pengusaha transport seperti ekspediter bekerja dalam lapangan pengangkutan barang-barang namun dalam hal ini ia sendirilah yang bertindak sebagai pihak pengangkut. Hal ini tampak sekali dalam perincian tentang besarnya biaya angkutan yang ditetapkan. Perjanjian (*overeenkomst*) merupakan suatu peristiwa yang didalamnya seseorang berjanji kepada orang lain dan mereka saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal. Dengan adanya perjanjian tersebut, para pihak yang sepakat memiliki suatu hubungan hukum untuk melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing. Hubungan hukum ini sering disebut dengan perikatan. Perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (Kreditur) berhak atas suatu prestasi, dan pihak yang lain (debitur) berkewajiban memenuhi prestasi itu. berkewajiban memenuhi prestasi itu. Dalam perjanjian baku, dikenal dengan prinsip *take it or leave it*, artinya apabila konsumen sepakat dengan perjanjian yang sudah disiapkan oleh pelaku usaha, konsumen dapat menyepakatinya, sebaliknya apabila konsumen tidak sepakat, konsumen hanya perlu meninggalkan perjanjian itu atau tidak melakukan perjanjian. Dalam pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan adanya kelalaian dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian sehingga dapat merugikan kepentingan konsumen.

Dalam perjanjian ada prinsip-prinsip dan asas dalam berkontrak yang harus dipenuhi, salah satunya yaitu asas kebebasan berkontrak atau bisa disebut juga dengan asas terbuka. Asas terbuka adalah kebebasan yang diberikan oleh Undang-Undang kepada masyarakat untuk melakukan perjanjian, dimana perjanjian ini akan mengikat kedua belah pihak dan merupakan dasar hukum bagi mereka yang membuatnya, sepanjang tidak melanggar ketentuan dalam Undang- Undang. Dasar hukum dari kebebasan berkontrak telah diatur dalam pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata yang menetapkan “semua persetujuan yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”. Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Kemudian dalam hubungan yang demikian sering kali terjadi ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang maka konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka untuk melindungi kepentingannya. Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan Perundang-Undangan. Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), didalam pasal 1 ayat 1 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Semakin banyak konsumen yang membutuhkan jasa pengiriman barang maka perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang ini semakin bertambah.

## **Metode Penelitian**

Pada penulisan penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif. Jenis penelitian hukum yang dilakukan secara yuridis normatif adalah dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Yuridis normatif sering disebut dengan penelitian doktrinal yang mana objek penelitiannya dengan menelaah kaidah-kaidah yang berupa dokumen, peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan konseptual. Penelitian yuridis normatif adalah suatu proses untuk hukum, prinsip- prinsip hukum, ataupun doktrin-doktrin hukum guna menemukan jawaban isu hukum yang dihadapi

## **Pembahasan**

### **Perlindungan konsumen secara umum pada pengiriman barang**

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum selalu berkembang secara dinamis dalam masyarakat sesuai dengan perkembangan masyarakat. Hukum berfungsi sebagai pengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat.<sup>12</sup> Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan dengan kesejahteraan masyarakat. Jika tidak hati-hati dalam memilih produk yang diinginkan, konsumen hanya akan dimanfaatkan oleh dealer yang tidak bertanggung jawab. Secara tidak sadar konsumen menerima begitu saja barang dan/atau jasa yang diterimanya Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen.

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang di pikul oleh si pelanggar hak konsumen. Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak pengirim harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sebagaimana pula diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Peran tanggung jawab pengusaha jasa pengiriman sangat besar dimana segala sesuatu harus dipertimbangkan mengenai resiko dan dampak yang ditimbulkan dari proses pengiriman tersebut.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Taip kejadian dalam proses pengiriman memang tidak bisa dihindarkan. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan yang terjadi pada barang tersebut dengan alasan bahwa barang yang dikirim sudah mengalami kerusakan saat sebelum dikirim atau pengirim tidak mengemas barang kirimannya sesuai dengan kelayakan kemasan kiriman yang mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen sudah lama diterapkan, namun tidak semua produsen menerapkan kebijakan tersebut dalam kegiatan ekonominya.

Terdapat hak dan kewajiban dalam industri pengangkutan, yaitu antara pengangkut dan pengirim barang. Kesepakatan yang timbul karena perjanjian antara konsumen dan para pelaku usaha jasa pengiriman merupakan hal yang penting dan utama. Hubungan ini terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan barang yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan barang. Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan, jadi pengirim berkewajiban membayar ongkos kirim sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut

### **Pertanggung jawaban pengiriman barang dalam perspektif hukum**

Pada era modernisasi seperti saat ini membawa dampak positif bagi kehidupan sosial diantaranya meningkatkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan adanya kemajuan di bidang industri dan transportasi. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap

transaksi ekonomi. Jarak tidak menjadi penghalang untuk melakukan transaksi ekonomi seperti halnya jual beli yang saat ini bisa dilakukan melalui transaksi online. Tanggungjawab merupakan suatu kondisi wajib menanggung segala sesuatu akibat dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan apabila terjadi sesuatu dapat disalahkan. Suatu perusahaan pengiriman barang dalam menjalankan tugasnya haruslah bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati, karena pengiriman yang dilakukan tidak selalu berjalan dengan baik dan benar, seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak atau pun hilang. Oleh sebab itu pihak yang menimbulkan kerugian (perusahaan pengirim barang) haruslah bertanggung jawab dan mengganti atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen.

Definisi umum dari tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan tingkah laku atau tindakan, baik disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti bertindak sebagai ungkapan tanggung jawab. Mengenai pengertian tanggung jawab dalam arti harfiah dapat diartikan sebagai suatu keadaan harus menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dituntut, digugat, atau dapat juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan karena sikapnya oleh pihak lain. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pengertian tanggung jawab adalah suatu keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Sedangkan menurut Sugeng Istanto ‘‘

Pertanggungjawaban berarti sebuah kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya. memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dipisahkan dari aktivitas masyarakat, penggunaan jasa pengangkutan barang telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatan usahanya atau dalam pengiriman ke suatu tempat. Transportasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: pengangkutan transportasi darat, laut dan udara ketiganya dapat mengangkut orang, barang, dan jasa. Pengangkutan menurut H.M.N Purwosutjipto adalah kontrak antara pengangkut dan pengirim yang dilakukan oleh pengangkut untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu sementara pengirim setuju untuk membayar biaya pengiriman. Dalam konteks ini, transportasi menjadi layanan yang sering digunakan dalam kegiatan jual beli jarak jauh, sekalipun transportasi dan perdagangan memiliki dua konotasi yang berbeda namun memiliki arti yang sama dengan menciptakan sesuatu sebagai objek dan dimulai dengan kesepakatan. Menurut pasal 1313 dari KUH perdata kesepakatan adalah suatu perbuatan, dimana satu orang atau lebih meyakinkan dirinya terhadap satu orang atau lebih .

Selain itu, Wirjono Projodikoro, merumuskan suatu perjanjian merupakan suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu, atau sepertinya menjanjikan sesuatu hal atau tidak melakukan sesuatu selama pihak lain memiliki hak untuk menuntut pemenuhan janji tersebut. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan apapun yang memengaruhi keamanan atau barang rusak, pengangkut bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh barang yang diangkut. Bentuk pertanggungjawaban ini adalah ganti kerugian kehilangan jasa transportasi (kompensasi) dari pihak jasa pengangkut. Perusahaan pengiriman memberikan jaminan yang sesuai kepada pengguna jasa bahwa barang akan dikirim itu akan berada dalam kondisi yang sama ketika tiba sampai tujuan. Meskipun demikian, pengangkutan yang dilaksanakan di Indonesia tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang.

Terkait dengan tanggung jawab pengangkut ketentuan pasal 468 KUHd jika barang rusak selama pengiriman, yang bertanggung jawab adalah pengangkut". Hal ini

dikecualikan oleh keadaan *overmacht* (berlebihan). Pengangkut dibebaskan dari tanggung jawab atas kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari. Mengacu pada pasal 7(F) UU No.8 Tahun 1999 dalam hal perlindungan konsumen, penyedia jasa bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan barang konsumen selama proses pengiriman. Peristiwa ini menempatkan pengguna layanan pada posisi yang tidak menguntungkan karena pengguna jasa membayar sejumlah uang untuk mendapatkan layanan yang diinginkan bahwa kiriman tiba utuh saat barang dikirim. Perusahaan Ekspedisi Muatan bertugas untuk mengangkut barang muatan dari gudang pengirim dan melakukan *packing*/pengemasan sesuai dengan jenis barang muatan.

Beberapa hal berikut yang bisa dijadikan pertimbangan dalam proses pengiriman barang adalah jenis *packing*/pengemasan maupun kekuatan *packing* sangat mempengaruhi apakah barang muatan tersebut bisa selamat tiba ke tempat tujuan tanpa kerusakan yang berarti, dalam proses *packing* ini perlu dilihat beberapa hal seperti jenis barang yang hendak dikirim tersebut apakah termasuk dalam kategori pecah belah, cairan, makanan, dan sebagainya. Pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan. Sering kali terjadi adanya kendala ataupun masalah dalam proses pengiriman barang. Seperti barang yang rusak baik disengaja ataupun tidak disengaja, hilangnya barang milik konsumen, dan mengalami keterlambatan sampainya barang dalam proses pengiriman. Keterlambatan memberikan suatu konsekuensi secara financial berupa kerugian yang kadang cukup besar dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap konsumen tersebut. Dimana hal tersebut akan sangat merugikan konsumen karena konsumen tersebut telah melakukan kewajibannya yaitu membayar uang jasa angkutan yang sudah disepakati sebelumnya kepada perusahaan jasa angkutan ekspedisi, akan tetapi konsumen tersebut tidak mendapatkan hak yang semestinya ia dapat seperti hak atas rasa aman, nyaman, dan selamat dalam menggunakan jasa angkutan ekspedisi tersebut.

Apabila terjadi hal diatas, berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen tersebut berhak untuk memperoleh kompensasi apabila barang atau jasa yang diperolehnya ternyata berbeda dari kesepakatan yang sudah dibuat sebelumnya. Untuk kesepalitan merupakan perwujudan dari konsekuensi antara pihak perusahaan jasa pengiriman atau pengangkutan dengan konsumen tersebut. Perlindungan ini diberikan sesuai dengan kerugian yang dialami dan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat, apabila tidak tercapai maka penyelesaian klaim bisa diserahkan kepada pihak pengadilan atau lembaga yang berhak menyelesaikan sengketa antara konsumen. Bahwa perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri

Perusahaan jasa pengiriman harus mampu memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang dikirimkan, sehingga apabila terjadi kerusakan, musnah, ataupun hilangnya barang yang dititipkan tersebut, perusahaan harus mempertanggungjawabkannya. Banyak hal-hal yang dilakukan oleh para pelaku jasa pengiriman untuk mencegah upaya upaya sehingga tidak menimbulkan banayak kerugian. Hal tersebut mendorong pihak perusahaan jasa pengiriman melakukan upaya-upaya mencegah timbulnya kerugian yang berakibat berpindahnya tanggungjawab konsumen ke perusahaan jasa pengiriman. Upaya-upaya ini berupa pengiriman barang yang harusnya dikirim melalui udara dialihkan menggunakan pengangkutan laut, karena penumpukan antrian barang kiriman digudang bandara, ataupun dengan pemanfaatan maskapai lain dalam mengirim barang tersebut. Mengacu pada Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka perusahaan jasa ekspedisi memiliki tanggung jawab atas

kejadian rusaknya barang milik konsumen saat proses pengiriman yang dilaksanaka. Peran perhitungan yang matang dalam mencakup strategi pengiriman tentu saja sangat potensial dalam pelayanan yang maksimal. Dengan adanya peristiwa tersebut pengguna jasa akan dirugikan karena pihaknya telah membayarkan sejumlah uang untukmendapatkan pelayanan yang diinginkan yaitu agar barang kiriman sampai ditujuan dengan kondisi utuh seperti saat barang dikirimkan.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang dijelaskan. Apabila dalam melaksanakan kewajibannya itu terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak Perusahaan Ekspedisi, pada intinya pihak ekspedisi bertindak sebagai perantara dan mewakili pengiriman kepada pihak pengangkut yang menjalankan tindakan hukum mengatas nama pengirim melalui hal mengangkut muatan.Proses packing yang baik sangat menentukan daripada proses pengiriman barang yang baik. Pada kenyataan dilapangan masih ada ditemui beberapa masalah seperti keterlambatan yang sampai berhari-hari bahkan berminggu-minggu akibat penumpukan barang,sehingga karena hal tersebut tidak jarang barang mengalami kerusakan bahkan sebagian barang menjadi hilang.

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Strategi yang jitu dari para pengusaha pengiriman barang dalam menentukan siasat dagang yang baik juga diperlukan di lapangan Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Memang pada dasarnya adanya kebutuhan pihka konsumen menyerahkan sepenuhnya ketentuan peraturan kepada perusahaan jasa kurir pengiriman barang .Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.

## **Kesimpulan**

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.Bila ditinjau secara seksama bahwa qda hubungan yang saling terikat anatara satu dengan yang lain.Dalam hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.Perjanjian pengangkutan memberikan pengertian pengangkut yang merupakan badan usaha berbadan hukum sedangkan pengirim merupakan konsumen pengguna jasa angkutan bahwa adanya kedua belah pihak tersebut yang saling mengikat diri dalam mengadakan perjanjian. Jika pengangkutan dalam pengiriman dilaksanakan secara tidak sempurna, tentu akan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa yaitu pengirim barang atau penerima barang, akan tetapi hal tersebut tentunya juga tidak diinginkan oleh para pihak. Pelaksanaan pengangkutan atau pengiriman barang ada kalanya terlaksana secara tidak sempurna. Pada dasarnya setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi barang yang diangkut. tiba di tempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan, sesuai dengan waktu yang direncanakan..Landasan

petanggungjawaban adalah tanggung jawab demi membayar ganti rugi atas tindakan yang menimbulkan kerugian dan kewajiban demi memunculkan jaminan yang telah dibuat dan dipatuhi bersama-sama.

### **Reference**

- Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Problematikanya*, GH Pulishing, Jakarta, 2018, Hlm, 17.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindung Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2016, hlm 4.
- Hawani, *Tanggung jawab PT. TIKI JNE Dalam Pengirim Barang Terhadap Konsumennya*, Skripsi, 2010, Universitas Lampung, hal 33
- H M Fauzan . dan Baharuddin Siagian, *Kamus Hukum & Yurisprudensi*, Depok: Kencana,2017
- Matthew B dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT Citra Adhitya Bakti, Jakarta, 2005, Hlm, 227.
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* , Yogyakarta: BPF E-Yogyakarta,004.
- Nasution S., *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, cet. 6, Jakarta: Bumi Aksara,2003.
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2017
- Soewadji Jusuf , *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.