

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENGANGKUTAN
BARANG INDAH LOGISTIK CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum



Oleh:

Nama	: Taufik Hidayat
NPM	: 2201110084
Program Studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENGANGKUTAN BARANG
INDAH LOGISTIK CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG MILIK KONSUMEN**



Banda Aceh, 27 Juni 2026

Pembimbing

Nurhafni, S.H., M.H

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENGANGKUTAN BARANG INDAH
LOGISTIK CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG
MILIK KONSUMEN**

Oleh

Nama Mahasiswa : TAUFIK HIDAYAT
No.Mahasiswa : 2201110084
Program Studi : Ilmu Hukum Bagian
: Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 21 Juli 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : **Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes**
2. Sekretaris : **Trio Yusandy, S.H., M.Kn.**
3. Pembimbing/
Penguji I : **Nurhafni, S.H., M.H.**
4. Penguji II : **Dr. Irfan Iryadi, S.H., M.Kn.**
5. Penguji III : **Dr. Sutri Helfianti, S.H., M.H.**

()

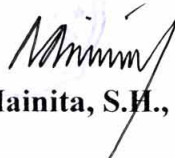
()

()

()

()

Banda Aceh, 3 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum


Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

ABSTRAK

**TAUFIK
HIDAYAT
2026**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA
PENGANGKUTAN BARANG INDAH LOGISTIK
CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN**

Fakultas Hukum, Universitas, Muhammadiyah Aceh
(iv, 57) pp, tabl, bibl, app

NURHAFNI, S.H., M.H

Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Namun kenyataannya tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen tidak sepenuhnya diberikan ganti kompensasi dan ganti rugi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab oleh indah logistik cargo terhadap kerusakan barang dan kehilangan barang milik konsumen, Menjelaskan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab pengangkut oleh Indah Logistik Cargo dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan dan kehilangan barang akibat jasa pengguna indah logistik cargo.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum, empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata yang berkembang pada lingkungan masyarakat, apakah sudah berjalan sesuai dengan aturan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerusakan dan kehilangan barang belum sepenuhnya berjalan optimal karena tidak semua kerusakan atau kehilangan sepenuhnya diganti seperti terhadap barang dan elektronik. Hambatannya yaitu masih terdapat rendahnya tingkat kesadaran hukum pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen, faktor operasional, keterbatasan armada, kurangnya sistem pengamanan, serta kualitas sumber daya manusia yang belum optimal turut menjadi kendala dalam menjalankan tanggung jawab secara maksimal. Dari sisi konsumen, ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang belum mengetahui hak-haknya. Proses pertama kali penyelesaian di Indah Cargo adalah dengan cara nonlitigasi, yaitu dengan negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan konsultasi dan penilaian ahli. Namun jika tidak dapat ditemukan perdamaian maka jalur terakhir adalah jalur litigasi melalui pengadilan.

Disarankan agar pelaku usaha pengangkutan barang lebih meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disarankan juga agar konsumen lebih aktif dalam memahami serta menuntut hak-haknya apabila terjadi kerugian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT. Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengangkutan Barang Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen” diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Muhamamdiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Ibu Nurhafni, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Dr. Irfan iryadi, S.H., M. Kn selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.

4. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
6. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan ayah tercinta yaitu Tajri Bin Yakub dan Nurul Husna yang telah mendoakan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat kekurangan di dalam skripsi ini. Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hukum Perdata.

Banda Aceh, 25 April 2026
Penulis

Taufik Hidayat
Npm: 220111084

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	6
C. Metode Penelitian	6
D. Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	12
B. Tinjauan Umum Pengangkutan Barang.....	13
C. Perlindungan Konsumen.....	15
D. Teori Penyelesaian Sengketa	26
BAB III TANGGUNG JAWAB JASA PELAKU USAHA PENGANGKUTAN BARANG INDAH LOGISTIK CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN	
A. Pelaksanaan Tanggung Jawab Oleh Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang.....	30
B. Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkut Oleh Indah Logistik Cargo	35
C. Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Kerusakan, dan Kehilangan Barang Indah Logistik Cargo.....	41
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Perusahaan jasa pengiriman barang saat ini diuntungkan dengan terus meningkatnya permintaan konsumen akan suatu produk. Hal ini disebabkan salah satunya oleh membanjirnya bisnis *e-commerce* di Indonesia seiring dengan kemajuan teknologi dan gaya hidup masyarakat yang terus berubah. Dengan demikian, pengiriman barang saat ini telah menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang dengan harapan bahwa pengiriman barang dapat dilakukan secara cepat, kondisi barang kiriman yang aman sesuai dengan kondisi awal, barang tiba tepat waktu dan barang dikirim sesuai dengan tujuan pengiriman.¹

Untuk itu, diperlukan suatu pengendalian kualitas pelayanan agar perusahaan bisa terus bersaing dalam bisnis, meningkatkan nilai jual, dan memperoleh kepercayaan konsumen. Untuk itu, kualitas pelayanan perusahaan harus terus dijaga dan dapat dijadikan sebagai suatu alat untuk memenangkan persaingan bisnis karena kualitas pelayanan akan membuat konsumen menjadi puas dan loyal, sehingga konsumen akan terus menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan, sehingga hal tersebut berdampak pada stabilitas ataupun peningkatan keuntungan perusahaan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kurang baik, maka akan mengakibatkan pelanggan tidak puas yang

¹ Mamuaya, H. I, & Aminah, S, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT Jne di Semarang", *Diponegoro Law Journal*, 4(4), (2016), hlm.11

akan berimbas pada menurunnya profit perusahaan. Sehingga konsumen harus diberikan perlindungan.²

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan 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.”

Kepuasan konsumen pada dasarnya merupakan kondisi bahwa harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diterimanya. Jika konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya.³

Namun, pada kenyataannya operasional di lapangan menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi permasalahan terkait pengiriman, seperti kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan. Masalah-masalah ini tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga dapat mencederai kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan ekspedisi itu sendiri. Dalam konteks hukum, persoalan semacam ini sering kali menimbulkan sengketa antara pihak pengirim, perusahaan ekspedisi, dan penerima barang,

² Somadi , Benowo Seto Priambodo, dan Putu Rimayanthi Okarini, “Evaluasi Kerusakan Barang dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan Metode Seven Tools”, *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, Vol 6 No 1 Juni 2020, hlm. 1

³ Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management), Jurnal Manajemen*, 11(2), 2016). hlm265.

sehingga membutuhkan penyelesaian hukum yang tidak hanya berpijak pada aturan yang berlaku, tetapi juga mempertimbangkan prinsip keadilan dan kemanfaatan bagi semua pihak.⁴

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

Selain pada KUHPerdata terkait dengan ganti rugi juga di atur dalam Pasal 193 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menjelaskan bahwa Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), negara secara tegas memberikan perhatian terhadap hak-hak konsumen dengan menetapkan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan

⁴Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi, "Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspediter Terhadap Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol.5. No.4 (2024), hlm. 5

perlindungan hukum, terutama ketika mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam konteks ini, UUPK menjamin hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi sebagai bentuk kompensasi atas kerugian yang dialami. Namun demikian, dalam praktiknya, upaya konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi kepada perusahaan ekspedisi kerap kali menemui kendala yang kompleks. Prosedur yang berbelit-belit dan cenderung tidak transparan sering kali membuat konsumen merasa putus asa dan tidak mampu menuntut haknya secara maksimal. Akibatnya, tidak sedikit konsumen yang akhirnya harus menanggung kerugian tanpa menerima kompensasi yang seharusnya mereka peroleh sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam implementasi perlindungan konsumen yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak-pihak terkait.⁵

Hal ini sudah jelas diatur dalam Pasal 4 angka 1 dan 2 UU perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Hal serupa juga telah diatur dalam Pasal 87 KUHD yang menjelaskan bahwa “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan

⁵ *Loc.Cit*

mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik.”

Akan tetapi tetap saja ada kerusakan dan kehilangan barang yang di rasakan oleh konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari Indah Logistiik Cargo terdapat kerusakan ataupun kehilangan barang yang terjadi di tahun 2024 yang terjadi di Indah Logistik Cargo yakni sebagai berikut ini:

Tahun	Barang
2022	1. Baju Pribadi (kehilangan) 2. Kursi Makan Bayi (Kerusakan) 3. Kursi Mobil (Kerusakan) 4. Charger Handphone (kehilangan)
2023	1. Celana Jeans pria (kehilangan) 2. Kaos kaki 1 lusin (kehilangan)
2024	1. Motor Kawasaki Ninja Pro (Kehilangan) 2. Obat Mepro MPI (Kehilangan) 3. Baju Pribadi (Kehilangan)

Akan hal itu maka patut dilakukan penelitian dalam hal ini dilakukan di Kota Banda Aceh dengan objek penelitian di Indah Cargo. Sesuai dengan judul “Tanggung Jawab Jasa Pelaku Usaha Pengangkutan Barang Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen”

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka di tariklah rumusan masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab oleh indah logistik cargo terhadap lerusakan barang dan kehilangan barang milik konsumen?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab pengangkut oleh Indah Logistik Cargo?

3. Upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan dan kehilangan barang akibat jasa pengguna indah logistik cargo?

E. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu Hukum Perdata, tentang Perlindungan Konsumen hal ini sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Pengangkutan Barang Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan, Kehilangan dan Keterlambatan Barang Milik Konsumen”.

Dalam hal ini tujuan penelitian seperti yang penulis maksudkan adalah antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab oleh indah logistik cargo terhadap kerusakan barang dan kehilangan barang milik konsumen.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab pengangkut oleh Indah Logistik Cargo.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan dan kehilangan barang akibat jasa pengguna indah logistik cargo.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang

berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di dalam masyarakat.⁶ Penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁷ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁸

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Tanggung jawab adalah Kewajiban untuk menanggung, memikul, atau menjawab segala sesuatu yang telah menjadi tugas atau amanah seseorang, serta untuk menanggung akibatnya, baik bagi diri sendiri, orang lain, lingkungan, maupun negara.
2. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha (baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan) yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan dalam bidang ekonomi untuk mencari keuntungan. Mereka berperan penting sebagai roda penggerak perekonomian.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012, hlm. 126

⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 134

⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008 ,hlm.

3. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Pengangkutan adalah kegiatan memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kendaraan dan sarana pengangkut.
5. Kerusakan adalah kondisi dimana suatu benda, alat, atau sistem mengalami kualitas sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak optimal.
6. Barang adalah benda fisik yang memiliki wujud nyata, seperti produk atau komoditas, atau benda lainnya yang dapat dilihat, disentuh dan diperdagangkan untuk memenuhi kebutuhan.
7. 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.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh. Kota Banda Aceh dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, dan aktivitas masyarakat di Provinsi Aceh, sehingga memiliki tingkat mobilitas dan interaksi sosial yang cukup tinggi. Tingginya aktivitas masyarakat berpotensi menimbulkan berbagai persoalan

hukum, termasuk kasus kehilangan barang yang memerlukan penyelesaian melalui mekanisme hukum yang berlaku.

3. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu Pengiriman Barang Indah Logistik Cargo Banda Aceh.

4. Cara Pengambilan Sampel

Untuk memperoleh data yang lengkap, penelitian dilakukan secara profesional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberikan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. *purposive sampling* yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili seluruh populasi.

Keseluruhan sampel yang akan diambil terdiri dari :

Responden

1. Konsumen 5 orang
2. Pelaku usaha 1 orang

Informan :

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dilakukan pula wawancara dengan informan antara lain:

- a. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Banda Aceh 1 orang
- b. Akademisi 1 orang

5. Cara pengumpulan data

Sumber data adalah suatu subyek dari mana data diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan. Dalam hal ini data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu: ⁹

- 1) Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang didapatkan secara langsung. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode survey. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penulis melakukan wawancara kepada untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Kemudian penulis juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi.
- 2) Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku pustaka, tesis, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang menunjang proses penelitian

6. Cara menganalisis data

Adapun cara menganalisis data dilakukan dengan cara pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan antara data lapangan dan data data teoritis

⁹ Nufian dan Wayan Weda, *Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*, UB Press, Malang, 2018, hlm. 49

dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis, lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik

D. Sistematika Penelitian

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari, Latar Belakang, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen yang membahas tentang, Tinjauan Umum kewajiban Hukum, Tinjauan Umum Pengangkut Barang, Perlindungan Konsumen,, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Ganti Rugi dan Teori Penyelesaian Sengketa.

BAB III merupakan Tanggung Jawab Jasa Pelaku Usaha Pengangkutan Barang Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen yang terdiri dari pelaksanaan tanggung jawab oleh indah logistik cargo terhadap kerusakan barang dan kehilangan barang milik konsumen, faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab pengangkut oleh Indah Logistik Cargo dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerusakan dan kehilangan barang akibat jasa pengguna indah logistik cargo.

BAB IV Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen:

- a. beritikad baik dalam melakukan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

B. Tinjauan Umum Pengangkutan Barang

Pengangkutan salah satu bidang kegiatan yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat. Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti mengangkat dan membawa, memuat atau mengirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa atau mengirimkan. Pengangkut adalah pihak yang mengangkat dan membawa barang atau orang, serta muatan atau kiriman tersebut.¹⁰ Pengangkut dilakukan oleh orang, kendaraan yang ditarik oleh hewan, kendaraan bermotor, kereta api, kapal laut, kapal angkutan sungai, pesawat udara dan lain-lain.¹¹

Pengangkutan ini tercermin dalam pelaksanaannya yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat dan negara serta menunjukkan meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi untuk mobilitas manusia (Pergerakan manusia, baik secara individu maupun

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015, hlm. 1

¹¹ Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat [jalan dan Kereta Api]*, Universitas Trisakti, Jakarta, 2020, hlm. 2

dalam kelompok, dari suatu lokasi ke lokasi lainnya) dan barang di dalam negeri maupun lintas negara. Selain itu, pengangkutan juga berperan sebagai penopang, pendorong, dan penggerak pertumbuhan daerah yang memiliki potensi untuk berkembang, dalam upaya meningkatkan dan pemerataan pembangunan.

Definisi pengangkutan tersebut diketahui memiliki berbagai aspek dalam bidang pengangkutan sebagai berikut ini :¹²

1. Orang yang melakukan transportasi disebut pelaku.
2. Alat transportasi, yaitu mesin yang digunakan untuk mengangkut orang, seperti gerbong kereta.
3. Penumpang atau barang, yaitu barang yang diangkut.
4. Perbuatan, yaitu proses mengangkut barang atau penumpang dari pemuatan barang atau penumpang yang diangkut hingga penurunan di lokasi yang ditentukan.
5. Fungsi pengangkutan, yaitu membuat barang atau penumpang memiliki nilai yang lebih bermanfaat dan berharga.
6. Biaya transportasi ditanggung sesuai dengan tujuan transportasi, yaitu sampai dengan selamat di tempat tujuan yang ditentukan. Hal ini juga sesuai dalam Pasal 185 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan

¹² Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, 20

oleh penumpang atau pengirim barang.”

C. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara tersirat, perlindungan hukum secara perdata dapat diberikan kepada pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum, yaitu berupa ganti rugi. Perbuatan melawan hukum yang tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata hanya mengatur bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang telah menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikan. Ganti rugi ini timbul karena adanya kesalahan bukan karena adanya perjanjian.¹³

Perlindungan hukum sangat penting untuk dilakukan karena dapat mewujudkan tegaknya supremasi hukum, tegaknya keadilan, dan perdamaian dalam kehidupan di masyarakat. Supremasi hukum bermakna bahwa hukum mempunyai kekuasaan mutlak dalam mengatur pergaulan manusia dalam berbagai macam kehidupan, sehingga semua tindakan warga negara maupun pemerintahan selalu berlandaskan pada hukum yang berlaku. Tegaknya supremasi hukum tidak akan terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku tidak ditegakkan baik oleh masyarakat. Tegaknya keadilan sebagai tujuan utama hukum, dimana setiap warga negara dapat menikmati haknya dan melaksanakan kewajibannya, hal tersebut merupakan wujud dari keadilan. Perdamaian dalam kehidupan di

¹³ Salim, H.S., *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 100.

masyarakat merupakan harapan setiap orang. Perdamaian akan terwujud apabila setiap orang merasa dilindungi dalam segala bidang kehidupan. Hal ini dapat terwujud apabila aturan-aturan yang berlaku dilaksanakan.¹⁴

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁵ Perundang-undangan di Indonesia pada umumnya menjamin ketertiban, keadilan dan kepastian hukum serta perlindungan hukum didalam masyarakat.¹⁶

Perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan

¹⁴ Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018, hlm. 37.

¹⁵ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet. 8, Balai Pustaka, Jakarta, 2015, hlm 102.

¹⁶ Widya Marthauli Handayani, 'Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019), hlm. 214–24.

keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun struktural.¹⁷

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Rahardjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹⁸

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 2

¹⁸ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Cet-IV, 2000, hlm 53

kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁹

Perlindungan hukum bila dijelaskan harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum mengurai perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, menarik pula untuk mengurai sedikit mengenai pengertian- pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni Perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak cederai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.²⁰

Perlindungan hukum dalam hal ini sesuai dengan teori interpretasi hukum sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo, bahwa interpretasi atau penafsiran merupakan salah satu metode penemuan hukum yang memberi penjelasan yang gamblang mengenai teks undang-undang agar ruang lingkup kaidah dapat ditetapkan sehubungan dengan peristiwa tertentu. Penafsiran oleh hakim merupakan penjelasan yang harus menuju kepada pelaksanaan yang dapat diterima oleh masyarakat mengenai peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit. Metode interpretasi ini adalah sarana atau alat untuk mengetahui makna Undang- Undang.

¹⁹ *Ibid*, hlm.54

²⁰ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009. hlm. 38

Pembenarannya terletak pada kegunaan untuk melaksanakan ketentuan yang konkrit dan bukan untuk kepentingan metode itu sendiri.²¹

b. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi²². Menurut Hondius konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari barang dan jasa yang dalam arti luas mencakup konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen pemakai akhir.²³

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

²¹ *Ibid*, hlm.39

²² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 17.

²³ *Ibid*. hlm. 18

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban konsumen diatur pada pasal 5 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun bidang hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Dengan

pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara- cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.²⁴

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung²⁵

Hukum perlindungan konsumen menurut AZ.Nasution adalah “bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen”²⁶. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan

²⁴ Janus Sidabolok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 45

²⁵ *Ibid*, hlm.23

masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.²⁶

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Asas – asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik perdata, pidana maupun administrasi Negara. Perlindungan konsumen terkait erat dengan perlindungan hukum jadi perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.²⁷

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang

²⁶ Az.Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, ctk.Pertama, Daya Widya, Jakarta, 2014, hlm. 64-65

²⁷ *Ibid*, hlm.66

aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal.²⁸

d. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Menurut Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Padahal, pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui pentahapan berdasarkan susunan tersebut. Tetapi dengan melihat pada urgensinya.

²⁸ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm, 67

Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, tujuan nomor enam, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²⁹

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;

²⁹ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 7

8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.³⁰

Terdapat prinsip-prinsip dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku dalam bidang hukum ini. Tentu saja prinsip-prinsip tersebut bukan sesuatu yang khas karena juga diterapkan pada hukum yang lain. Prinsip-prinsip umum dalam perlindungan konsumen ini, antara lain.³¹

a. *Let The Buyer Beware*

Doktrin ini sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu proteksi apapun untuk konsumen. Dalam perkembangannya, posisi konsumen menjadi lemah karena keterbatasan pengetahuan yang dimilikinya. Konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi. Terlebih pada ketidak terbukaan pelaku usaha terhadap produknya. Pada Undang-Undang Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 asas ini tidak dipakai, namun menggunakan prinsip kehati-hatian dari pelaku usaha hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu-rambu dalam aktivitasnya.

b. *The Due Care Theory*

³⁰ *Ibid*, hlm. 78

³¹ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk, Petama, PT Grasindo, Jakarta, 2000, hlm.

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini dapat dilihat dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari Pasal 8 sampai Pasal 1, selain itu pengusaha juga berkewajiban untuk mematuhi standar mutu produk sebagaimana diatur dalam Peraturan Perundang-undangan lainnya.

c. *The Private Bof Contract*

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban melindungi konsumen. Terjadi jika terjadi hubungan kontraktual diantaranya. Namun realita di masyarakat banyak sekali kontrak-kontrak standar yang beredar ini menunjukkan bahwa terjadi ketidakberdayaan konsumen. Dimana isi kontrak tersebut dibuat secara sepihak.

D. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa juga merupakan sesuatu yang bisa terjadi apabila terdapat benturan antara dua kepentingan yang tidak mampu disatukan, namun disini tidak semua sengketa perlu diakhiri melalui jalur pengadilan.³² Dikatakan, jika disini sengketa berada dalam cakupan tatanan hukum, sehingga dapat dikategorikan sebagai sengketa hukum. Sengketa hukum ini memiliki kemungkinan untuk diajukan ke pengadilan, tetapi tidak semua sengketa

³² A. Mukti Arto, *Mencari Keadilan, Kritik, dan Solusi Terhadap Praktik Peradilan Perdata di Indonesia*, Pustaka Pelajar, 2021, Yogyakarta, hlm. 28-32.

hukum dapat dibawa ke pengadilan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dengan baik mengenai pemangku kepentingan yang terlibat dalam konflik tersebut. Dalam konteks sengketa tanah, terdapat subjek dan objek, di mana subjek merujuk pada pelaku-pelaku yang terlibat dalam konflik terkait kepemilikan tanah, baik sebagai pihak yang memengaruhi maupun yang terpengaruh. Hal ini bisa bersifat individu, komunitas, kelompok sosial maupun institusi yang menyatakan memiliki kendali atas satu atau lebih objek tanah, hutan, dan sumber daya alam. Sedangkan objek diartikan sebagai suatu benda berupa tanah atau sumber daya alam lainnya diantaranya pohon-pohon, yang digunakan sehingga menjadi objek persaingan di antara pihak-pihak yang terlibat.³³

Dalam melakukan penyelesaian sengketa bisa diselesaikan menggunakan 2 (dua) cara, yaitu sebagai berikut :

a. Penyelesaian melalui jalur litigasi

Penyelesaian menggunakan jalur peradilan atau litigasi kerap disebut sebagai *ultimum remedium*, yang berarti bahwa litigasi dianggap sebagai langkah terakhir dalam penyelesaian sengketa.³⁴ Artinya, litigasi menjadi sarana terakhir yang digunakan dalam upaya menyelesaikan konflik. Keputusan akhir yang dihasilkan dari penyelesaian ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak dalam sengketa. Penyelesaian

³³ Satyo, B. K. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)” *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023, hlm.

³⁴ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 1- 2.

ini terjadi ketika diantara para pihak terlibat menyuarakan tuntutan ke Pengadilan Tata Usaha Negara.³⁵

b. Penyelesaian Melalui Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian ini dijalankan melalui pendekatan para pihak terlibat, sehingga dalam konflik saling setuju untuk menyelesaikan perbedaan melalui musyawarah guna mencapai kesepakatan bersama.³⁶ Penyelesaian ini bisa dijalankan dengan beberapa cara, diantaranya:

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan metode yang mencapai penyelesaian menggunakan diskusi atau musyawarah dengan semua pihak yang terlibat dalam pertentangan, agar hasilnya diterima oleh semua pihak yang bersangkutan. Kemudian, negosiasi juga diartikan sebagai sarana bagi pihak-pihak yang berkonflik guna menuntaskan permasalahan tanpa melibatkan orang ketiga. Dalam praktik, negosiasi dilakukan guna mencari hal baru yang tidak bisa dilakukan sendiri serta guna menyelesaikan perbedaan kepentingan yang muncul pada para pihak.³⁷

³⁵ Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022, hlm. 88

³⁶ Wiguna, M. O. C. “Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018, hlm. 506

³⁷ R.F. Saragih, “Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup” Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000, hlm. 140.

b. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam suasana kekeluargaan.³⁸ Pada prinsipnya, konsiliasi mirip dengan mediasi karena sama-sama melibatkan pihak ke-3 yang netral, yaitu konsiliator guna membantu para pihaknya saat melangsungkan upaya penyelesaian sengketa. Meskipun demikian, umumnya wewenang konsiliator lebih besar dibanding mediator, karena konsiliator mampu mendorong dan memaksa para pihak yang terlibat untuk bekerja sama dalam menyelesaikan sengketa. Konsiliator juga dapat mengajukan berbagai alternatif penyelesaian yang dapat dipertimbangkan oleh para pihak dalam membuat keputusan.³⁹

c. Mediasi

Mediasi disini melibatkan keterlibatan pihak ketiga, yang disebut dengan mediator. Dalam tugasnya untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antara pihak-pihak yang terlibat. Disini mediator berkontribusi sebagai pihak adil yang tidak mempunyai wewenang mengambil keputusan tetapi berperan memberikan bantuan kepada semua pihak berselisih guna meraih tujuan yang dapat diterima semua pihak.⁴⁰

³⁸ Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009, hlm. 376

³⁹ Senjaya, M., “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat”, *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023, hlm. 5468.

⁴⁰ R.F. Saragih, *Op.cit.* hal 140-142

BAB III

TANGGUNG JAWAB JASA PELAKU USAHA PENGANGKUTAN BARANG INDAH LOGISTIK CARGO TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN

A. Pelaksanaan Tanggung Jawab Oleh Indah Logistik Cargo Terhadap Kerusakan Barang dan Kehilangan Barang Milik Konsumen.

Industri pengangkutan dewasa ini berkembang sangat pesat, hal ini nampak dengan semakin banyak transaksi perdagangan yang tidak hanya melibatkan satu kota saja tetapi sudah melibatkan antar daerah/wilayah. Untuk memperlancarkan transaksi perdagangan antar daerah/wilayah menuntut orang untuk menggunakan jasa pengangkutan/ekspedisi. Pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan.⁴¹

Terdapat hak dan kewajiban dalam industri pengangkutan, yaitu antara pengangkut dan pengirim barang. 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 ditempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah ia selenggarakan Jadi disini

⁴¹ Fida Amira, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/ Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)", *Privat Law*, Vol. IV No 1 Januari-Juni 2016, hlm. 118

penumpang atau pengirim barang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.⁴²

Karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999 mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan perusahaan ekspedisi sebagai pelaku usaha, diharapkan masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen akan mendapatkan perlindungan yang baik, karna perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting. Karna kualitas produk adalah nilai utama bagi konsumen.⁴³ Ketika terjadi Kelalaian yang menyebabkan kerugian dalam pelaksanaan pengangkutan barang oleh perusahaan ekspedisi merupakan tanggung jawab perusahaan ekspedisi tersebut.⁴⁴

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

⁴² *Loc., Cit*

⁴³ Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, No. 3 (2022), hlm. 1496

⁴⁴ Samudra, Dian, dan Ujang Hibar. "Studi Komparasi Sahnya Perjanjian Antara Pasal 1320 KUH Perdata Dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum*, No. 1 (2021), hlm. 36

- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Yayasan Perlindungan Konsumen, diperoleh keterangan bahwa pemahaman pelaku usaha terhadap hak dan kewajibannya secara umum telah cukup baik, namun dalam prakteknya masih ditemukan berbagai pelanggaran. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran hukum serta orientasi pelaku usaha yang lebih menitikberatkan pada keuntungan ekonomi dibandingkan dengan pemenuhan kewajiban terhadap konsumen.”⁴⁵

“kewajiban pelaku usaha yang paling sering diabaikan adalah terkait dengan transparansi informasi produk dan tanggung jawab atas kerugian konsumen. Dalam beberapa kasus, pelaku usaha tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai produk yang dijual, sehingga berpotensi merugikan konsumen.”

“Bahwa hak pelaku usaha antara lain meliputi hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, serta hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa. Namun demikian, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, seperti memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa, menjamin mutu dan kualitas produk, serta memberikan ganti rugi apabila

⁴⁵ Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.”⁴⁶

Menurut penjelasan bapak M Thaib Zakaria selaku dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh menjelaskan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang jelas, serta menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yaitu UUPK.⁴⁷

“Sementara itu, pihak pelaku usaha yaitu Indah Cargo menjelaskan bahwa pada prinsipnya mereka telah berupaya melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang. Namun, pelaku usaha juga menyampaikan bahwa terdapat batasan tanggung jawab yang diatur dalam perjanjian atau ketentuan layanan, seperti adanya klausula pembatasan ganti rugi. Selain itu, pelaku usaha mengungkapkan bahwa tidak semua kerusakan atau kehilangan sepenuhnya menjadi tanggung jawab mereka, terutama apabila disebabkan oleh kelalaian, seperti pengemasan barang yang tidak sesuai standar. Selain itu barang elektronik juga tidak bisa dikenakan ganti rugi.”⁴⁸

⁴⁶Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

⁴⁷ M Thaib Zakaria, Akademisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

⁴⁸ T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

Dari sisi konsumen, diketahui bahwa masih terdapat keluhan terkait kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman. Konsumen menyatakan bahwa dalam beberapa kasus, pelaku usaha belum sepenuhnya memberikan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami. Selain itu, konsumen juga mengungkapkan bahwa informasi terkait prosedur klaim seringkali kurang jelas, sehingga menyulitkan dalam menuntut haknya.⁴⁹

Menurut penjelasan dari pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana menyebutkan bahwa pihak yang dirugikan harus diberikan jaminan kepastian hukum dalam memberi bentuk perlindungan secara pasti baik dalam hal memenuhi kepentingan individu atau pihak lain, maka ketika kerusakan terjadi pertanyaan tentang siapa yang bertanggung jawab dan bagaimana klaim pelanggan akan ditangani menjadi sangat penting. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang bagaimana hukum dan praktik bisnis saat ini mengatur tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam hal kerusakan barang. Selain itu, perusahaan seperti juga mungkin memiliki kebijakan internal dan praktik penyelesaian sengketa yang berbeda.⁵⁰

“Perlindungan konsumen merupakan upaya yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam praktiknya, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

⁴⁹ Ali, Konsumen, wawancara dilakukan pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret 2026

⁵⁰ Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, No. 1 (2020), hlm 4

Konsumen, yang memuat hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.”⁵¹

Di sisi lain, Yayasan Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa secara normatif pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang dialami konsumen, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dinas menilai bahwa dalam praktiknya masih terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan hukum dan pelaksanaannya di lapangan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain rendahnya pemahaman konsumen terhadap haknya, serta kurangnya kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban hukum.⁵²

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerusakan dan kehilangan barang belum sepenuhnya berjalan optimal. Diperlukan peningkatan kesadaran hukum, transparansi informasi, serta pengawasan yang lebih efektif guna menjamin perlindungan hak konsumen.

B. Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengangkut Oleh Indah Logistik Cargo.

Konsumen yang mengalami kerugian karena pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi dapat melakukan upaya seperti apa yang dijelaskan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

⁵¹ M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

⁵² Fahmiwati, Ketua yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

Konsumen. seperti yang ditunjukkan dalam pasal 4 bahwa Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, ganti rugi sesuai dengan nilai dan kondisi kerusakan yang dijanjikan, mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik, adanya perlakuan yang baik dan tidak diskriminatif, menerima kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barangnya bertentangan dengan kontrak. Pasal 6 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dan nilai tukar barang yang diperdagangkan, hak untuk pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Dan pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usaha, memberikan informasi yang benar atas kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada konsumen, memproduksi barang sesuai dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Memberikan ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen.⁵³

Dalam hal pengawasan, Dinas secara aktif melakukan pembinaan, sosialisasi, serta monitoring terhadap pelaku usaha guna meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Selain itu, apabila ditemukan

⁵³ Nangin dan 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*, No. 4 (2017), hlm. 25

pelanggaran, Dinas dapat memberikan teguran, pembinaan lanjutan, hingga merekomendasikan pemberian sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan maka ditemukan faktor-faktor penyebab penghambat tanggung jawab :

a. Rendahnya tingkat kesadaran hukum pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen

Masih rendahnya pemahaman pelaku usaha terhadap kewajiban hukumnya. Banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya memahami ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengangkutan. Selain itu, lemahnya pengawasan serta keterbatasan sumber daya juga menjadi kendala dalam memastikan pelaksanaan tanggung jawab tersebut berjalan optimal. Banyak di antara mereka yang belum memahami secara menyeluruh kewajiban hukum yang harus dipenuhi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen⁵⁴

“Dampak dari perbuatan tersebut cukup signifikan, karena sering terjadi pengabaian tanggung jawab. Pelaku usaha cenderung tidak memberikan ganti rugi secara layak atau bahkan menghindari tanggung jawab dengan berbagai alasan.”⁵⁵ kami hanya memahami secara umum saja,

⁵⁴ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

⁵⁵ M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

seperti menjaga barang agar tidak rusak. Namun, terkait aturan hukum yang lebih rinci, kami belum begitu memahami.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa rendahnya pemahaman pelaku usaha pengangkut barang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi hukum, serta kompleksitas peraturan yang ada. Kondisi ini berdampak pada tidak optimalnya pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, khususnya dalam hal pemberian ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang.

b. kurangnya pengetahuan mengenai hak-hak konsumen

Dari sisi konsumen, ditemukan bahwa kurangnya pengetahuan mengenai hak-hak konsumen menjadi faktor penghambat yang signifikan. Sebagian konsumen tidak mengetahui bahwa mereka berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan. Di samping itu, konsumen juga cenderung enggan mengajukan pengaduan karena proses yang dianggap rumit dan memakan waktu. Faktor utamanya adalah kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, informasi terkait hak konsumen seringkali tidak disampaikan secara jelas oleh pelaku usaha.⁵⁷

Menurut Rizal selaku konsumen tidaklah paham. Konsumen tersebut tidak paham terkait dengan hal ini, hanya tahu kalau barang hilang

⁵⁶ T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

⁵⁷ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

itu merugikan, tapi tidak tahu secara pasti apa saja hak saya dan bagaimana cara menggugatnya.⁵⁸ Hal serupa juga disampaikan oleh Erwin. Dia hanya melapor ke pihak cargo, tetapi setelah itu saya tidak melanjutkan karena tidak tahu prosedurnya. Selain itu, dia juga merasa prosesnya cukup rumit untuk dilakukan.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketidaktahuan konsumen terhadap hak-haknya dalam kasus kehilangan barang di perusahaan cargo disebabkan oleh kurangnya pemahaman hukum, minimnya sosialisasi, serta tidak transparannya informasi dari pelaku usaha. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pengaduan dan lemahnya posisi konsumen dalam menuntut haknya.

c. Adanya faktor operasional oleh pelaku usaha

Sementara itu, pelaku usaha (pengangkut barang) mengungkapkan bahwa hambatan yang dihadapi antara lain adalah faktor operasional seperti kondisi infrastruktur yang belum memadai, risiko dalam proses distribusi, serta keterbatasan sistem pengamanan barang. Selain itu, pelaku usaha juga menyampaikan bahwa seringkali terjadi ketidaksesuaian informasi dari konsumen terkait kondisi atau nilai barang yang dikirim, sehingga menyulitkan dalam proses pertanggungjawaban.⁶⁰

⁵⁸ Rizal, Konsumen, wawancara dilakukan pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret 2026

⁵⁹ Erwin, Konsumen, wawancara dilakukan pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret 2026

⁶⁰ T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

“Faktor SDM juga berpengaruh, misalnya kurangnya tenaga kerja yang terlatih dalam penanganan barang tertentu, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dalam proses pengangkutan.”⁶¹ “Faktor operasional memang menjadi salah satu penyebab utama terjadinya permasalahan dalam pengangkutan barang. Keterbatasan sarana dan prasarana, serta sistem operasional yang belum optimal, seringkali berdampak pada kerusakan atau kehilangan barang”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor operasional seperti kondisi infrastruktur, keterbatasan armada, kurangnya sistem pengamanan, serta kualitas sumber daya manusia menjadi hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha pengangkut barang. Faktor-faktor tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan mempengaruhi kualitas layanan pengangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pengangkut barang masih menghadapi berbagai hambatan dari sisi pelaku usaha, masih terdapat rendahnya pemahaman terhadap kewajiban hukum yang harus dipenuhi dalam kegiatan pengangkutan barang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi serta keterbatasan akses terhadap informasi hukum. Selain itu, faktor operasional seperti kondisi infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan armada, kurangnya sistem pengamanan, serta kualitas sumber daya manusia yang belum optimal turut menjadi kendala

⁶¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

⁶² T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

dalam menjalankan tanggung jawab secara maksimal. Dari sisi konsumen, ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang belum mengetahui hak-haknya, khususnya terkait hak untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan konsumen cenderung tidak melakukan pengaduan atau tidak menempuh prosedur yang seharusnya ketika mengalami kerugian.

C. Upaya yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Akibat Jasa Pengguna Indah Logistik Cargo.

Konsumen sebagai pengguna jasa perlu dilindungi kepentingannya dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan pelaku usaha, tidak selamanya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh para pihak. Dalam proses pengirimannya sering terjadi keadaan yang menyebabkan barang yang diantarkan tidak sampai ke pihak konsumen sesuai dengan perjanjian. Keadaan tersebut dapat dimungkinkan terjadi karena beberapa faktor antara lain pihak perantara lalai dalam melaksanakan tanggung jawab dan kurang disiplinnya para pekerja dalam melayani suatu barang kiriman. Akibatnya barang dari beberapa konsumen mengalami kerusakan dan juga kehilangan, Pihak perantara yang merupakan pelaku usaha di bidang jasa pengiriman barang telah mengakibatkan kerugian pada pihak pengguna jasa pengiriman dan beberapa memanfaatkan konsumen sebagai objek bisnis untuk meraup keuntungan yang besar tanpa memperdulikan konsumen. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini yang jelas merugikan masyarakat. Pada umumnya para pelaku

usaha berlandung di balik *Standard Contract* atau Klausula Baku yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu antara pelaku dan konsumen.⁶³

Saat akan melakukan pengiriman barang antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah terjadi suatu perjanjian. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim. Dimana ekspediteur mengikatkan diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar sejumlah biaya kepada ekspediteur.⁶⁴

Pemenuhan hak dan kewajiban hendaknya dilaksanakan dengan itikad yang baik. Akan tetapi, apabila di kemudian hari terjadi kendala, yang merupakan kejadian keterlambatan pengiriman barang, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen akan diselesaikan menurut ketentuan yang berlaku. Apabila diperlukan, maka dapat melibatkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai penengah antara pelaku usaha dengan konsumen. Meski

⁶³ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 1.

⁶⁴ Purwositjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Cet. 8, Jakarta, Djambatan, 2007, hlm. 13

demikian, pengadilan menjadi solusi terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak menemui kesepakatan.⁶⁵

Berikut merupakan langkah-langkah atau upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yakni sebagai berikut ini :

a. Penyelesaian secara Nonlitigasi

“Penyelesaian non litigasi, seperti mediasi atau negosiasi, merupakan langkah yang efektif dan efisien dalam sengketa konsumen. Mekanisme ini memberikan ruang bagi para pihak untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui proses peradilan. Kelebihannya terletak pada proses yang lebih cepat, biaya yang relatif rendah, serta sifatnya yang fleksibel dan tidak terlalu formal.”⁶⁶

“Kami lebih mengutamakan penyelesaian secara kekeluargaan atau musyawarah. Biasanya jika ada masalah, kami langsung berkomunikasi dengan konsumen untuk mencari solusi terbaik. Dengan jalur non-litigasi, kami bisa menjaga hubungan baik dengan konsumen dan menghindari kerugian yang lebih besar, baik dari segi biaya maupun reputasi. Karena lebih cepat dan tidak memerlukan biaya besar. Selain itu, prosesnya juga lebih sederhana dibandingkan harus ke pengadilan”⁶⁷

⁶⁵ Miftah Arifin, 2020, Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ius Constituendum*, Vol 5, No 1, hlm.6

⁶⁶ M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

⁶⁷T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terdapat berbagai macam upaya yang dilakukan melalui jalur nonlitigasi yakni sebagai berikut ini :

a. Negosiasi

Negosiasi merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa yang paling sederhana dan efektif dalam menyelesaikan permasalahan kerusakan maupun kehilangan barang. Negosiasi dilakukan secara langsung oleh para pihak yang bersengketa tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah. Dalam proses ini, pihak yang merasa dirugikan dan pihak yang dianggap bertanggung jawab duduk bersama untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak.⁶⁸

b. Mediasi

“Menurut Putra dia pernah bermusyawarah/mediasi karena pernah kehilangan barang, Saya pernah menyelesaikan masalah langsung dengan pihak perusahaan. Kami melakukan komunikasi dan akhirnya diberikan ganti rugi meskipun tidak sepenuhnya sesuai dengan kerugian.”⁶⁹ Saya memilih jalur ini karena lebih praktis, tidak memerlukan biaya besar, dan tidak memakan waktu lama seperti di pengadilan. Selain itu, saya juga kurang memahami prosedur hukum jika harus menempuh jalur litigasi⁷⁰

⁶⁸ M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

⁶⁹ Putri, Konsumen, wawancara dilakukan pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret 2026

⁷⁰ Surya, Konsumen Indah cargo, wawancara dilakukan pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret 2026

Dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang, langkah awal yang biasanya dilakukan adalah mengidentifikasi penyebab terjadinya kerugian serta menghitung nilai kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan. Setelah itu, para pihak dapat melakukan perundingan mengenai bentuk pertanggungjawaban yang akan diberikan, baik berupa penggantian barang yang hilang, perbaikan barang yang rusak, maupun pemberian ganti rugi dalam bentuk uang. Namun demikian, keberhasilan negosiasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak. Apabila salah satu pihak tidak bersedia bertanggung jawab atau tidak mau berkompromi, maka negosiasi akan sulit mencapai kesepakatan.⁷¹

c. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu konsiliator, untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Dalam sengketa kerusakan maupun kehilangan barang, konsiliasi dapat digunakan apabila upaya negosiasi yang dilakukan secara langsung oleh para pihak tidak berhasil mencapai penyelesaian.⁷²

Melalui proses konsiliasi, konsiliator akan mendengarkan keterangan dari masing-masing pihak, mengidentifikasi pokok permasalahan, serta memberikan saran atau usulan penyelesaian yang dianggap adil dan proporsional. Meskipun demikian, konsiliator tidak

⁷¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

⁷² M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

memiliki kewenangan untuk memaksakan keputusan kepada para pihak. Keputusan akhir tetap berada di tangan para pihak yang bersengketa.⁷³

Dalam kasus kerusakan atau kehilangan barang, konsiliator dapat membantu menentukan bentuk ganti rugi yang layak berdasarkan fakta-fakta yang ada, seperti nilai barang yang hilang, tingkat kerusakan barang, serta tanggung jawab masing-masing pihak. Apabila para pihak menerima usulan yang diberikan, maka kesepakatan tersebut dapat dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dan menjadi pedoman bagi para pihak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya.

d. Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan oleh seorang atau beberapa arbiter yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase biasanya digunakan apabila para pihak sebelumnya telah menyepakati dalam suatu perjanjian bahwa setiap sengketa yang timbul akan diselesaikan melalui arbitrase. Pada proses arbitrase, masing-masing pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan bukti, keterangan, dan argumentasinya terkait kerugian yang dialami maupun tanggung jawab yang harus dipenuhi.

⁷³ M Thaib Zakaria, Akademisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak. Oleh karena itu, para pihak wajib melaksanakan putusan yang telah ditetapkan oleh arbiter. Kelebihan arbitrase adalah proses penyelesaiannya relatif lebih cepat dibandingkan proses peradilan, bersifat rahasia, serta memberikan kepastian hukum melalui putusan yang final dan mengikat. Selain itu, para pihak dapat memilih arbiter yang memiliki keahlian dan pemahaman khusus mengenai bidang sengketa yang dipermasalahkan.⁷⁴

e. Konsultasi dengan Penilaian Ahli

Konsultasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan meminta pendapat atau nasihat dari pihak yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang tertentu, seperti ahli hukum, akademisi, atau lembaga perlindungan konsumen. Dalam sengketa kerusakan maupun kehilangan barang, konsultasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada para pihak mengenai hak, kewajiban, serta langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh dalam menyelesaikan sengketa tersebut.⁷⁵

“Penyelesaian non-litigasi merupakan alternatif yang sangat relevan dalam sengketa konsumen, karena memberikan akses keadilan yang lebih cepat dan sederhana. Dalam konteks pengangkutan barang, mekanisme seperti mediasi dan negosiasi sangat efektif untuk mencapai

⁷⁴ M Thaib Zakaria, Akademisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

⁷⁵ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026)

kesepakatan.” Jalur ini juga lebih praktis jalur ini karena, tidak memerlukan biaya besar, dan tidak memakan waktu lama seperti di pengadilan. Selain itu, saya juga kurang memahami prosedur hukum jika harus menempuh jalur litigasi⁷⁶

Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan, seperti tidak adanya kekuatan eksekutorial yang kuat, potensi ketidakseimbangan posisi tawar, serta ketergantungan pada itikad baik para pihak. Selain itu, rendahnya pemahaman konsumen terhadap haknya juga menjadi faktor yang mempengaruhi hasil penyelesaian, sehingga seringkali konsumen menerima hasil yang kurang optimal.⁷⁷

penilaian ahli merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh pendapat profesional dari seseorang yang memiliki keahlian khusus terkait objek sengketa. Dalam kasus kerusakan maupun kehilangan barang, penilaian ahli diperlukan untuk menentukan tingkat kerusakan, penyebab kerusakan, nilai barang yang hilang, maupun besaran kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan. Pendapat ahli dapat menjadi dasar bagi para pihak dalam menentukan bentuk dan jumlah ganti rugi yang layak. Selain itu, hasil penilaian ahli sering digunakan sebagai alat pertimbangan dalam proses negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, maupun persidangan apabila sengketa berlanjut ke jalur hukum.

⁷⁶ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026

⁷⁷ M Thaib Zakaria, Akademisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dianalisis bahwa penyelesaian sengketa secara non-litigasi menjadi pilihan utama karena menawarkan efisiensi dari segi waktu, biaya, dan prosedur. Mekanisme ini juga memberikan ruang dialog yang lebih terbuka antara konsumen dan pelaku usaha sehingga memungkinkan tercapainya kesepakatan secara kekeluargaan. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan, seperti tidak adanya kekuatan eksekutorial yang kuat, potensi ketidakseimbangan posisi tawar, serta ketergantungan pada itikad baik para pihak. Selain itu, rendahnya pemahaman konsumen terhadap haknya juga menjadi faktor yang mempengaruhi hasil penyelesaian, sehingga seringkali konsumen menerima hasil yang kurang optimal.

b. Penyelesaian Jalur Litigasi

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Secara hukum, jalur litigasi merupakan upaya terakhir yang dapat ditempuh apabila penyelesaian non-litigasi tidak berhasil. Litigasi

memberikan kepastian hukum, namun prosesnya cenderung panjang, formal, dan membutuhkan biaya yang relatif besar. Kelemahannya terletak pada asas peradilan yang memakan waktu lama, serta prosedur yang kompleks sehingga tidak semua konsumen memiliki akses yang memadai untuk menempuh jalur ini.”⁷⁸ “Kami pada dasarnya mendorong penyelesaian sengketa secara non-litigasi terlebih dahulu, seperti mediasi. Namun, apabila tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan.”⁷⁹

Sampai pada saat ini belum pernah terjadi proses di Pengadilan karena itu rumit dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, jadi mereka lebih memilih menyelesaikan secara langsung dengan pihak perusahaan. Kami biasanya menghindari jalur litigasi karena dapat merugikan dari segi biaya dan reputasi perusahaan. Kami lebih mengutamakan penyelesaian secara musyawarah dengan konsumen.⁸⁰ Kami pada dasarnya mendorong penyelesaian sengketa secara non-litigasi terlebih dahulu, seperti mediasi. Namun, apabila tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian perkara secara litigasi masih jarang digunakan oleh para

⁷⁸ M Thaib Zakaria, Akadmisi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, Wawancara dilakukan pada Hari Rabu, Tanggal 04 Maret 2026

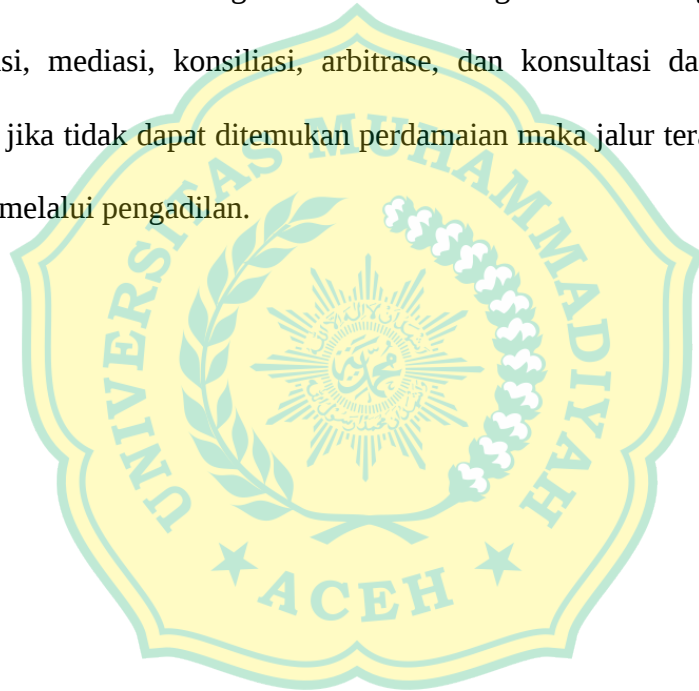
⁷⁹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026

⁸⁰ T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo, (wawancara dilakukan pada hari Senin, Tanggal 23 Maret 2026)

⁸¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (wawancara dilakukan pada hari Sabtu, Tanggal 14 Februari 2026

pihak dalam sengketa pengangkutan barang. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala, seperti biaya yang tinggi, proses yang memakan waktu, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur hukum. Oleh karena itu, sebagian besar pihak lebih memilih penyelesaian secara non-litigasi sebagai alternatif yang dianggap lebih efisien.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka proses pertama kali proses penyelesaian di Indah Cargo adalah dengan cara non litigasi, yaitu dengan negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan konsultasi dan penilaian ahli. Namun jika tidak dapat ditemukan perdamaian maka jalur terakhir adalah jalur litigasi melalui pengadilan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerusakan dan kehilangan barang belum sepenuhnya berjalan optimal. Diperlukan peningkatan kesadaran hukum, transparansi informasi, serta pengawasan yang lebih efektif guna menjamin perlindungan hak konsumen.
2. Pelaksanaan tanggung jawab pengangkut barang masih menghadapi berbagai hambatan dari sisi pelaku usaha, yakni rendahnya tingkat kesadaran hukum pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi serta keterbatasan akses terhadap informasi hukum. Selain itu, faktor operasional seperti kondisi infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan armada, kurangnya sistem pengamanan, serta kualitas sumber daya manusia yang belum optimal turut menjadi kendala dalam menjalankan tanggung jawab secara maksimal. Dari sisi konsumen, ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang belum mengetahui hak-haknya, khususnya terkait hak untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan konsumen cenderung tidak melakukan pengaduan atau tidak menempuh prosedur yang seharusnya ketika mengalami kerugian.
3. Proses pertama kali penyelesaian di Indah Cargo adalah dengan cara nonlitigasi, yaitu dengan negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitase, dan

konsultaasi dan penilaian ahli. Namun jika tidak dapat ditemukan perdamaian maka jalur terakhir adalah jalur litigasi melalui pengadilan.

B. Saran

1. Disarankan agar pelaku usaha pengangkutan barang lebih meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan, sosialisasi, maupun pembinaan secara berkala. Selain itu, konsumen diharapkan lebih aktif dalam memahami serta menuntut hak-haknya apabila terjadi kerugian, sehingga tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Di sisi lain, pemerintah melalui dinas terkait perlu meningkatkan upaya edukasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha guna meminimalisir terjadinya pelanggaran.
2. Disarankan konsumen lebih aktif dalam memahami serta menuntut hak-haknya apabila terjadi kerugian, sehingga tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Di sisi lain, pemerintah melalui dinas terkait perlu meningkatkan upaya edukasi dan pengawasan terhadap pelaku usaha guna meminimalisir terjadinya pelanggaran.
3. Disarankan agar konsumen lebih aktif dalam memahami serta menuntut hak-haknya apabila terjadi kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- , *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*, Cetakan Kelima, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, ctk. Pertama, Daya Widya, Jakarta, 2014.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Janus Sida balok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Kansil, C.S.T, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Cet. 8, Balai Pustaka, Jakarta, 2015.
- Muhammad Marwan dan Jimmy, *Kuasa Hukum*, S Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Munir Fuady, *Teori-Teori Besar dalam Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Purwositjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 2007.
- Sadar, M. Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.

Salim HS, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Cet-IV, 2000.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk, Petama, Pt Grasindo, Jakarta, 2000.

Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat [jalan dan Kereta Api]*, Universitas Trisakti, Jakarta, 2020.

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009.

Winarta, F. H, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Edisi Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.

Yusnawan Lubis dan Mohamad Sodeli, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Cetakan Kedua, PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, Solo, 2018.

B. Jurnal/Karya Ilmiah

Farah Rieza, "Tanggung Jawab PT. Indah Logistik Cargo Terhadap Rusak dan Hilangnya Barang Kiriman", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Volume 4 (1) februari 2020.

Fauzi, Ahmad, and Ismail Koto. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, No. 3 (2022).

Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, No. 1 (2020).

Fida Amira, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan Dan/ Atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di Kantor Pos Solo)", *Privat Law*, Vol. IV No 1 Januari-Juni 2016.

Ismi Hayatunnisa¹, Irvan Iswandi, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengalihan Uang Sisa Kembalian Ditinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus Pada Indomaret Wijaya Kusuma 2 Kota Bekasi)", *Journal on Education*, Volume 05, No. 04, Mei-Agustus 2023, hlm. 2655, (2023).

- Mamuaya, H. I., & Aminah, S, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT Jne di Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 4(4), (2016).
- Maria Cecilia Nugroho dan Ariawan Gunadi, “Pertanggungjawaban Keperdataan Perusahaan Ekspeditur Terhadap Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol.5. No.4 (2024).
- Miftah Arifin, Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ius Constituendum*, Vol 5, No 1, 2020.
- Nangin dan 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*, No. 4 (2017).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): *Jurnal Manajemen*, 11(2), 2016).
- R.F. Saragih, “Fungsionalisasi ADR dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup” Yogyakarta, *Jurnal Hukum*, Vol.7. No. 13. Universitas Islam Indonesia, 2000.
- Samudra, Dian, dan Ujang Hibar. "Studi Komparasi Sahnya Perjanjian Antara Pasal 1320 KUH Perdata Dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum*, No. 1 (2021).
- Satyo, B. K. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Tanah Hibah Yang Telah Didirikan Bangunan Karena Alat Bukti Lemah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Salatiga)” *Doctoral dissertaton*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.
- Senjaya, M., “Penyelesaian Sengketa Pematokan Tanah Melalui Mediasi di Kabupaten Bandung Barat”, *Comunity Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 4(3). 2023/
- Somadi , Benowo Seto Priambodo, dan Putu Rimayanthi Okarini, “Evaluasi Kerusakan Barang Dalam Proses Pengiriman Dengan Menggunakan Metode Seven Tools”, *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, Vol 6 No 1 Juni 2020.

Widya Marthauli Handayani, 'Keberlakuan Hukum Hak Cipta Sebagai Objek Jaminan Fidusia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16.2 (2019).

Wiguna, M. O. C. "Peluan Penyelesaian Sengketa Perdata Tentang Tanah Melalui Alternative Dispute Resolution Dengan Asas-Asas Hukum Perjanjian di Dalamnya" *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 2018.

C. Peraturan Perundang-Undangan

KUHPerdata

KUHD

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan





**M Thaib Zakaria, Akadmisi
Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Aceh,
Wawancara dilakukan pada
Hari Rabu, Tanggal 04
Maret 2026**



**Fahmiwati, Ketua yayasan
Perlindungan Konsumen
Aceh
(wawancara dilakukan pada
hari Sabtu,
Tanggal 14 Februari 2026)**



**T. Zafhran, Pegawai Indah Cargo,
(wawancara dilakukan pada hari
Senin, Tanggal 23 Maret 2026)**



**Ali, Konsumen, wawancara
dilakukan pada Hari Kamis,
Tanggal 05 Maret 2026**



**Rizal, Konsumen,
wawancara dilakukan
pada Hari Kamis,
Tanggal 05 Maret 2026**



**Erwin, Konsumen,
wawancara dilakukan
pada Hari Kamis,
Tanggal 05 Maret 2026**

**Putri, Konsumen, wawancara dilakukan
pada Hari Kamis, Tanggal 05 Maret
2026**



**Surya, Konsumen Indah cargo,
wawancara dilakukan pada Hari
Kamis, Tanggal 05 Maret 2026**



