

**TANGGUNG JAWAB PT. MAULA JAYA TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN
DAN KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum



Oleh:

Nama : Auraura Arurayya
NPM : 2201110019
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 PT. MAULA JAYA TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh)**

Banda Aceh, 15 Agustus 2026

Pembimbing



Nurhafni, S.H.,M.H

**TANGGUNG JAWAB PT. MAULA JAYA TERHADAP KONSUMEN
YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN DAN
KEHILANGAN BARANG
(Suatu Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh)**

Oleh

Nama Mahasiswa : Auraura Arurayya
No. Mahasiswa : 2201110019
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 03 Agustus 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua

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

2. Sekretaris

: Trio Yusandi, S.H., M.Kn

3. Pembimbing/Penguji I : Nurhafni, S.H., M.H

4. Penguji II

: Trio Yusandi, S.H., M.Kn

5. Penguji III

: Almanar, S.H., M.H

Banda Aceh, 15 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



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

ABSTRAK

**AURAURA TANGGUNG JAWAB PT. MAULA JAYA TERHADAP
ARURAYYA KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT
2026 KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG (Suatu
Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh) Fakultas
Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv.57)., pp.,bibl.,tabl.,app.**

Nurhafni, S.H.,M.H

Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan 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 pada kenyataannya pelaksanaan di lapangan terhadap proses pengiriman barang konsumen oleh PT. Maula Jaya di Terminal Batoh Banda Aceh tidak sepenuhnya diberi ganti kerugian.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab PT. Maula Jaya sebagai pelaku usaha terhadap kerusakan barang konsumen, menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan PT. Maula Jaya Travel tidak memberikan ganti kerugian atas kerusakan barang konsumen, serta menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap kerugian dalam mendapatkan hak – hak nya.

Metode penelitian dalam penulisan ini bersifat yuridis empiris yang dilakukan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan dan penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku – buku, literatur dan peraturan perundang – undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap barang konsumen yang rusak dalam proses pengiriman dilakukan dengan cara yaitu barang yang hilang diganti sepenuhnya apabila kehilangan tersebut di sebabkan oleh kesalahan dari pihak perusahaan, namun terkait barang yang rusak tidak di berikan ganti kerugian. Faktor PT. Maula Jaya tidak memberikan ganti kerugian yaitu adanya kebijakan internal perusahaan yang membatasi pemberian ganti rugi hanya terhadap barang yang hilang. Selain itu, perusahaan tidak memberikan penggantian apabila kehilangan tidak dapat dibuktikan sebagai akibat langsung dari kelalaian perusahaan. Dan faktor eksternal, seperti cuaca buruk, kecelakaan, dan tindak kejahatan. Upaya yang di tempuh konsumen atas kerugian akibat barang yang rusak pada saat proses pengiriman yaitu menyelesaikan masalah secara litigasi dan non litigasi (Mediasi), mengganti kerugian atas komplain yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan UUD yang berlaku.

Disarankan kepada PT. Maula Jaya agar lebih meningkatkan perlindungan terhadap barang konsumen selama proses pengangkutan. Kepada konsumen agar lebih teliti dalam proses pengiriman barang, menyimpan bukti pengiriman, dan memahami haknya sebagai konsumen. Dan kepada pemerintah disarankan agar meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha guna menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan.....	9
C. Metode Penelitian	11
D. Sistematika Pembahasan	15
 BAB II TINJAUAN UMUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN BARANG	 17
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	17
B. Perlindungan Konsumen	20
C. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	29
 BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. MAULA JAYA	 39
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pt. Maula Jaya Terhadap Kerusakan Barang Konsumen	39
B. Faktor Penyebab PT. Maula Jaya Tidak Mengganti Kerugian Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen	43
C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Mendapatkan Hak – Hak Nya	47
 BAB IV PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
 DAFTAR PUSTAKA.....	55

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dengan judul "Tanggung Jawab PT. Maula Jaya Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Kerusakan Dan Kehilangan Barang (Suatu Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh).

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak yang turut serta dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu :

1. Ibu Nurhafni, S.H.,M.H selaku pembimbing skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.,Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Trio Yusandy, S.H.,M.Kn selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliahan.
4. Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

5. Kepada teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2022 yang selama ini telah memberikan semangat dan masukan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.

Terimakasih dan teristimewa di ucapkan kepada Ayahanda Toufik, S.E dan Ibunda Rismalina, SKM yang telah bersabar dalam mendidik dengan ketulusannya serta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anak mu ini. Serta dukungan dari Adik-adik terkasih Aqillah Ulayya, Asyillah Khansya, dan Geubri Alsajid. R.A.T yang terus memberikan semangat dan perhatian khusus selama proses menyelesaikan tugas akhir.

Sangat disadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun pihak lain yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr,Wb.

Banda Aceh, 8 Juli 2026

Penulis

Auraura Arurayya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha di bidang jasa pengiriman barang pada era modern saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Meningkatnya aktivitas perdagangan, baik secara langsung maupun melalui transaksi elektronik, menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengangkutan dan pengiriman barang semakin tinggi.

Kehadiran perusahaan ekspedisi menjadi bagian penting dalam menunjang kelancaran distribusi barang dari satu daerah ke daerah lainnya. Dalam hal ini, perusahaan pengiriman barang tidak hanya berfungsi sebagai perantara pengangkutan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan dan keselamatan barang milik konsumen selama proses pengiriman berlangsung.

Hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman dengan konsumen pada dasarnya lahir karena adanya perjanjian pengangkutan. Konsumen mempercayakan barang miliknya kepada perusahaan ekspedisi untuk dikirimkan ke tujuan tertentu dengan harapan barang tersebut sampai dalam keadaan utuh, aman, dan tepat waktu. Sebagai imbalannya, konsumen membayar sejumlah biaya pengiriman sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, perusahaan

pengiriman berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab atas barang yang berada dalam penguasaannya.

Dan jasa pengangkutan barang di Indonesia mempunyai peran yang penting untuk pertumbuhan ekonomi dan untuk mempercepat perdagangan luar dan dalam negeri, sebab dengan adanya jasa transportasi mampu mendistribusikan barang dari wilayah produksi langsung ke konsumen, hingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini tampak jelas dalam kemajuan jasa angkutan barang di Indonesia yang sudah banyak berkembang, beberapa perusahaan industri menunjukkan kepercayaan dengan penggunaan jasa angkutan barang.

Pengertian perjanjian pengangkutan ialah sebuah perjanjian yang mana satu pihak sepakat guna mengangkut barang atau orang dengan selamat dari suatu tempat ke tempat lain dan pihak lainnya menanggung biayanya.¹

Tujuan adanya pengangkutan adalah untuk memindahkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan untuk mencapai manfaat dan efisiensi. Secara garis besarnya moda pengangkutan dapat diklasifikasikan sebagai berikut: pengangkutan darat, (pengangkutan melalui jalan (raya dan kereta) pengangkutan laut, dan udara.

Perusahaan jasa pengiriman barang harus memenuhi kewajiban terhadap pemilik barang yang menitipkannya di perusahaan jasa

¹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 21

pengiriman tersebut, apabila barang yang disimpan kemudian rusak, hancur atau hilang, maka jasa angkutan bertanggung jawab untuk hal itu.

Dalam hal pergerakan barang, transportasi diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat di sembarang tempat. Selain itu, sumber yang masih berbahan baku harus diproses melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu ada di lokasi manusia sebagai konsumennya. Kesenjangan antara jarak lokasi sumber, lokasi produksi dan lokasi konsumsi inilah yang melahirkan adanya kebutuhan transportasi, dalam hal ini transportasi barang atau logistik.

Permasalahan mengenai tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerugian konsumen menjadi penting untuk dikaji karena masih banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Selain itu, penelitian mengenai tanggung jawab PT. Maula Jaya terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan dan kehilangan barang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen serta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pemberian ganti rugi.

Hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman dengan konsumen pada dasarnya lahir karena adanya perjanjian pengangkutan. Konsumen mempercayakan barang miliknya kepada perusahaan ekspedisi untuk dikirimkan ke tujuan tertentu dengan harapan barang tersebut sampai dalam keadaan utuh, aman, dan tepat waktu. Sebagai imbalannya,

konsumen membayar sejumlah biaya pengiriman sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, perusahaan pengiriman berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab atas barang yang berada dalam penguasaannya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan.

PT. Maula Jaya Travel merupakan salah satu PT yang bergerak dalam hal bisnis bidang jasa angkutan travel. Dan terletak di Terminal Batoh Kota Banda Aceh, selain menerima jasa pengangkutan penumpang, PT ini juga menerima jasa pengiriman paket menuju lintas barat selatan.

Sebagai jasa angkutan pengiriman paket harus mempunyai tanggung jawab atas keamanan dan keselamatan paket yang diangkutnya, mulai dari saat diterimanya paket hingga diserahkannya paket tersebut ke tangan penerima sesuai dengan saat pengiriman yang diperjanjikan. Sebagai penyedia jasa, harusnya mereka menjaga kepercayaan konsumen dan harus teliti dalam bekerja agar dapat meningkatkan kualitas PT tersebut.

Perjanjian pengangkutan antara pihak-pihak yang berkepentingan itu akan melahirkan hubungan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan. Pihak

perusahaan pengangkutan yang melakukan perbuatan melawan hukum mempunyai kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang timbul akibat dari perbuatan tersebut, sedangkan pihak yang dirugikan berhak untuk menggugat ganti kerugian dari pihak yang melakukan perbuatan tersebut. Sepertinya halnya dalam peristiwa pengangkutan apabila terjadi kelalaian yang dilakukan oleh karyawan, pengemudi kendaraan (pengantar barang kiriman), sehingga menimbulkan kerugian kepada pemakai jasa maka perusahaan juga bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul dalam peristiwa pengangkutan tersebut.²

Ketentuan dan hak konsumen akibat keterlambatan dan kerusakan barang yang diterapkan perusahaan pengangkutan harus sesuai dengan Pasal 7 huruf f UUPK yang berbunyi Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Selain itu, bentuk kewajiban pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian/tidak sebagaimana mestinya.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha di atur dalam pasal 19 ayat 1 yaitu Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas

² Shinta Mardiana Dewi, Fauzi Ekki Syahrudin, Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan

kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dan sesuai dengan perjanjian pengangkutan barang, Perjanjian pengangkutan barang adalah kesepakatan antara pihak pengirim (pemilik barang) dan pihak pengangkut yang bertujuan untuk mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman dan tepat waktu. Dalam perjanjian ini, pengangkut bertanggung jawab terhadap barang sejak barang diterima sampai di tempat tujuan, sementara pengirim berkewajiban membayar biaya pengangkutan sesuai kesepakatan. Perjanjian pengangkutan tidak harus selalu tertulis, cukup dengan kesepakatan lisan yang menyebabkan adanya ikatan hukum, namun dalam praktik biasanya dibuat secara tertulis dan dilengkapi dengan dokumen pengangkutan seperti surat muatan.³

Perjanjian pengangkutan harus memenuhi syarat sah nya perjanjian menurut hukum perdata, antara lain adanya kesepakatan para pihak, kecakapan membuat perjanjian, objek tertentu (barang), dan sebab yang halal.

Pengangkutan barang dapat dilakukan melalui darat, laut, atau udara dengan aturan dan tanggung jawab yang diatur sesuai jenis angkutan. Secara umum, perjanjian pengangkutan barang bertujuan melindungi kepentingan kedua pihak dengan mengatur tata kelola

³ Batubara PLTU Jawa 7 oleh PT. Bahtera Adhiguna Cabang Banten, *Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional, Akademi Pelayaran Nasional Surakarta*, Vol.4, No.1, 2021, h. 34.

pengangkutan dan tanggung jawab jika terjadi kerugian seperti kelambatan atau kerusakan barang selama pengangkutan.

Namun, pada kenyataannya PT Maula Jaya tidak mengganti kerugian tersebut, meskipun konsumen telah mengajukan klaim secara resmi disertai bukti-bukti kerusakan yang terjadi selama proses pengiriman. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen yang merasa hak-haknya sebagai pengguna jasa diabaikan.

Selain itu, tindakan tersebut juga menunjukkan adanya kelalaian dari pihak perusahaan dalam menjalankan tanggung jawab hukumnya terhadap perlindungan konsumen sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akibatnya, banyak pelanggan mengalami kerugian materiil tanpa adanya bentuk ganti rugi yang adil dan layak dari pihak perusahaan, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap kredibilitas PT Maula Jaya sebagai penyedia jasa pengiriman.

Dan berikut adalah data kerugian konsumen terhadap pengguna jasa Travel PT. Maula jaya, selama setahun terakhir yang dapat di gambarkan dengan adanya keluhan dan pengaduan dari para pengguna jasa pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1

Data keluhan/pengaduan pengguna jasa Travel PT. Maula jaya Tahun 2024

No	Bulan	Total Pengguna Jasa	Jumlah Pengaduan	Keluhan	Keterangan
1.	Januari	1.000	1	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman
2.	Februari	350	1	Rusaknya barang/rusaknya kemasan barang, saat barang tiba	Tidak ada ganti rugi, hanya permintaan maaf atas kerusakan barang atau kemasan
3.	Maret	460	3	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman
4.	April	700	2	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman
5.	Mei	560	2	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman
6.	Juni	850	6	Rusaknya barang/rusaknya kemasan barang, saat barang tiba	Tidak ada ganti rugi, hanya permintaan maaf atas kerusakan barang atau kemasan
7.	Juli	550	-	-	-
8.	Agustus	670	1	Hilang	Pihak PT mengajukan permintaan maaf dan mengganti barang yang hilang
9.	September	442	4	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman
10.	Oktober	1.000	-	-	-

No	Bulan	Total Pengguna Jasa	Jumlah Pengaduan	Keluhan	Keterangan
11.	November	990	-	-	-
12.	Desember	775	3	Keterlambatan sampainya barang	Tidak ada kompensasi, hanya permintaan maaf dan janji percepatan pengiriman

Sumber: PT. Maula jaya, 2024.

Berdasarkan uraian diatas, dapat di peroleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT. Maula jaya terhadap kerusakan barang konsumen?
2. Apa faktor yang menyebabkan PT. Maula jaya Travel tidak mengganti kerugian terhadap kerusakan barang konsumen?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam mendapatkan hak – hak nya?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai tanggung jawab hukum PT. Maula Jaya terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan dan kehilangan barang dalam proses pengiriman. Pembahasan dalam penelitian ini mencakup bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, mekanisme penyelesaian klaim yang diajukan oleh konsumen, serta pemberian ganti rugi atas kerugian yang

ditimbulkan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kesesuaian pelaksanaan tanggung jawab tersebut dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini juga dibatasi pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku serta praktik yang diterapkan dalam penyelesaian kerugian konsumen. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT. Maula Jaya, konsumen, akademisi, dan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), yang kemudian dianalisis untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan hukum dan pelaksanaannya di lapangan.

2. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT.Maula Jaya terhadap kerusakan barang konsumen?
- b. Untuk menjelaskan yang menjadi faktor-faktor penyebab PT.Maula Jaya Travel tidak mengganti kerugian terhadap kerusakan barang konsumen?
- c. Apa upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam mendapatkan hak – hak nya?

C. Metode Penelitian

Penelitian hukum yang diambil ialah penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris kerap dikenal dengan sebutan penelitian lapangan. Penelitian hukum yuridis empiris ini menggambarkan penyelidikan mengenai peranan hukum (law in action) pada masyarakat. Oleh karenanya, penelitian hukum empiris ialah metoda riset hukum yang menganalisis fenomena hukum, peraturan atau norma hukum dan diawali dengan data asli/dasar atau data yang didapat langsung dari praktik. Dalam penelitian ini, pendekatan yuridis empiris digunakan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tanggung jawab PT. Maula Jaya terhadap konsumen yang mengalami kerusakan dan kehilangan barang dalam praktik, serta kesesuaiannya dengan ketentuan hukum yang berlaku. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT. Maula Jaya, konsumen, akademisi, dan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA), sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengangkutan. Selanjutnya, seluruh data dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku sehingga diperoleh kesimpulan yang bersifat deskriptif mengenai pelaksanaan tanggung jawab PT. Maula Jaya terhadap konsumen.

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melaksanakan tugas atau peran yang telah diberikan dengan penuh kesadaran dan komitmen, serta siap menerima konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang diambil. Tanggung jawab mencakup sikap bertanggung jawab terhadap diri sendiri, orang lain, pekerjaan, dan lingkungan sekitar.
- b. PT Maula Jaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dan jasa penumpang antar kota, khususnya melayani rute dari Banda Aceh ke wilayah barat dan selatan Aceh. Berstatus sebagai Perseroan Terbatas (PT) dan tercatat resmi di sistem perusahaan Indonesia. Mereka menawarkan layanan pengiriman paket dan penumpang, dengan penjemputan di tempat, serta dikenal karena tarifnya yang “murah, aman, dan terpercaya”. Aktivitas operasional mereka termasuk penggunaan kendaraan seperti minibus HiAce, Kia, dan L300 untuk perjalanan dan pengiriman, secara umum, PT Maula Jaya adalah perusahaan transportasi lokal di Aceh, menyediakan layanan travel dan logistik antar kota.
- c. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli, menggunakan, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dan tidak untuk diperjual belikan kembali. Konsumen adalah mata rantai

terakhir dalam siklus kegiatan ekonomi, yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan suatu produk atau layanan.

- d. Kerugian adalah kondisi atau situasi yang menimbulkan kehilangan, kerusakan, atau kekurangan, terutama dalam hal keuangan, harta, atau manfaat. Dalam konteks umum, kerugian merujuk pada keadaan di mana sesuatu yang dimiliki atau diharapkan menjadi berkurang nilai atau manfaatnya, sehingga menimbulkan dampak negatif atau tidak menguntungkan
- e. Kerusakan barang adalah keadaan barang yang tidak memenuhi syarat keamanan, mutu, atau kondisi yang diharapkan oleh konsumen dan dapat menyebabkan kerugian. Barang yang mengalami kerusakan bisa berupa barang yang cacat produksi, rusak selama distribusi atau pengangkutan, atau barang yang sudah digunakan dan mengalami penurunan fungsi. Konsumen berhak mendapat ganti rugi atau penggantian barang jika barang yang dibeli atau diterima dalam kondisi rusak, sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan jaminan, informasi, garansi, dan ganti rugi atas kerusakan tersebut.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

- a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan diwilayah hukum Terminal Kota Banda Aceh untuk meneliti tentang perlindungan hukum bagi penumpang terhadap kerusakan dan kehilangan barang.

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait meliputi:

- 1) Kepala PT. Maula Jaya
- 2) Petugas atau karyawan yg menangani pengiriman barang
- 3) Pengguna Jasa Perusahaan Pengiriman Barang 5 Orang

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang lengkap dan valid, penelitian ini dilakukan secara proposional. Dari seluruh populasi diambil sampel untuk memberikan data dan informasi yang jelas untuk masalah yang teliti secara purposive sampling. Dari populasi diambil sampel penelitian yang terdiri dari :

1. Responden

Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Pengguna Jasa Perusahaan Pengiriman Barang 5 Orang;
- 2) Kepala PT. Maula Jaya Kota Banda Aceh;
- 3) Karyawan PT. Maula Jaya 1 Orang.

2. Informan

Informan adalah orang yang tidak terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Ketua Yapka 1 orang;
- 2) Akademisi 1 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder di ambil menggunakan dua jenis pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relavan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal, peraturan Perundang-Undangan, majalah surat kabar, jurnal ilmiah, yang terkait dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan yang dimaksud untuk memperoleh data primer. Data primer diperoleh dengan cara mewawancarai pihak responden dan informan terkait permasalahan yang diteliti.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini selanjutnya yaitu :

Bab I Bab Pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, Ruang lingkup dan Tujuan penelitian, Metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II merupakan tinjauan umum terhadap tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan barang, Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, Penyelesaian sengketa konsumen.

Bab III merupakan hasil penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan pengiriman barang, tanggung jawab pelaku usaha PT. Maula jaya terhadap kerusakan barang konsumen, faktor yang menyebabkan PT. Maula jaya tidak mengganti kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang konsumen, upaya penyelesaian yang di tempuh antara PT. Maula jaya dengan konsumen.

Bab IV merupakan bagian penutup dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dan saran dari keseluruhan bab.

BAB II

TINJAUAN UMUM TERHADAP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN BARANG

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu aspek penting dalam hukum perlindungan konsumen. Pada dasarnya, setiap pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dapat digunakan sebagaimana mestinya serta tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan usaha tersebut konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diberikan, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tanggung jawab tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sekaligus menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan

kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan pengertian tersebut, setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap produk barang maupun jasa yang dipasarkan kepada konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada proses penjualan barang atau jasa, tetapi juga mencakup keseluruhan aktivitas usaha yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi konsumen. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa, serta menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar yang berlaku. Kewajiban tersebut merupakan bentuk perlindungan terhadap hak konsumen agar memperoleh barang atau jasa yang aman, nyaman, dan sesuai dengan yang diperjanjikan.

Secara umum, tanggung jawab pelaku usaha lahir karena adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Hubungan hukum tersebut dapat timbul berdasarkan perjanjian maupun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hukum perdata dikenal prinsip bahwa setiap pihak yang melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap pihak lain wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan. Oleh karena itu, apabila konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen.

Menurut Janus Sidabalok, tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi hukum yang harus dipikul oleh pelaku usaha atas

segala risiko yang timbul dari kegiatan usaha yang dijalankannya.⁴ Tanggung jawab tersebut menjadi sarana perlindungan hukum bagi konsumen agar tidak dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang bertentangan dengan ketentuan hukum maupun perjanjian yang telah disepakati.

Dalam hukum perlindungan konsumen, dikenal beberapa prinsip tanggung jawab pelaku usaha. Pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), yaitu pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian konsumen. Kedua, prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*), yaitu pelaku usaha dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahannya. Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yaitu pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan.⁵

Berkaitan dengan jasa pengangkutan atau pengiriman barang, tanggung jawab pelaku usaha memiliki peranan yang sangat penting karena pelaku usaha menerima barang milik konsumen untuk diangkut dan diserahkan ke tempat tujuan. Sejak barang diterima hingga barang diserahkan kepada penerima, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan, keselamatan, dan keutuhan barang tersebut. Apabila

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 90.

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 126.

selama proses pengangkutan terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengangkut, maka pihak pengangkut wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pemberian ganti rugi kepada konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk memulihkan hak-hak konsumen yang telah dirugikan. Selain itu, adanya tanggung jawab pelaku usaha juga berfungsi sebagai upaya pencegahan agar pelaku usaha lebih berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dengan demikian, pelaku usaha dituntut untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanan, menjamin keamanan barang yang menjadi tanggung jawabnya, serta memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

B. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha sehingga tercipta hubungan yang adil, aman, dan bertanggung jawab. Dalam kegiatan perdagangan barang maupun jasa, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan informasi, kemampuan ekonomi, maupun pengetahuan mengenai hak-haknya. Oleh karena itu,

negara memberikan jaminan perlindungan hukum melalui berbagai peraturan perundang-undangan.⁶

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ketentuan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga mengatur tanggung jawab pelaku usaha agar tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen memiliki beberapa tujuan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UUPK, yaitu meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif penggunaan barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menentukan hak-haknya, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tercipta sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Dalam hukum perlindungan konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak yang harus dihormati oleh pelaku usaha. Hak-hak konsumen

⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 22.

adalah seperangkat hak yang dimiliki oleh setiap individu sebagai konsumen dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen meliputi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Konsumen berhak merasa aman dan nyaman ketika mengonsumsi barang atau jasa, tanpa khawatir akan bahaya atau kerugian yang ditimbulkan.
2. Hak untuk memilih. Konsumen bebas memilih barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya, tanpa adanya paksaan atau manipulasi.
3. Hak atas informasi. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang akan dibelinya.
4. Hak didengar. Konsumen berhak menyampaikan pendapat dan keluhannya terkait dengan barang atau jasa yang telah dikonsumsi.
5. Hak atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa. Konsumen berhak mendapatkan bantuan hukum dan perlindungan ketika hak-haknya dilanggar.
6. Hak atas pembinaan dan pendidikan konsumen. Konsumen berhak mendapatkan pendidikan dan informasi yang cukup untuk menjadi konsumen yang cerdas.

Serta kewajiban konsumen yang di atur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen meliputi :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, konsumen dapat mengajukan tuntutan apabila hak-haknya dilanggar. Sebaliknya, pelaku usaha akan terdorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalankan usahanya secara profesional serta bertanggung jawab. Dengan demikian, perlindungan konsumen menjadi instrumen penting dalam mewujudkan hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha serta menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan.

Dalam konteks penelitian ini, perlindungan konsumen menjadi dasar hukum yang penting untuk menilai sejauh mana tanggung jawab PT. Maula Jaya terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kerusakan maupun kehilangan barang. Apabila terbukti terdapat kelalaian dalam penyelenggaraan jasa pengangkutan, maka konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum berupa ganti kerugian sesuai dengan ketentuan UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan kegiatan pengangkutan barang.

C. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan, serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan dengan konsumen, terdapat perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Perusahaan pengangkutan berkewajiban menjaga keamanan barang selama proses pengiriman hingga barang tersebut diterima oleh pihak yang berhak. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaian pihak pengangkut, maka konsumen

berhak memperoleh perlindungan hukum berupa penggantian kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, perawatan kesehatan, maupun pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun hak dan kewajiban pelaku usaha yang di atur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Pasal 6 yaitu :

- 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;

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 45.

- 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

Dan kewajiban pelaku usaha yang di atur dalam pasal 7 yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian materiil maupun immateriil. Kerugian materiil adalah kerugian yang dapat dinilai dengan uang, seperti rusaknya barang atau hilangnya barang milik konsumen. Sementara itu, kerugian immateriil meliputi ketidaknyamanan, penderitaan, atau kerugian lainnya yang tidak dapat dihitung secara langsung dengan nilai uang.⁸

Tuntutan ganti kerugian konsumen didasarkan pada beberapa ketentuan hukum, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1365 yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.
3. Ketentuan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dalam suatu hubungan hukum.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 98.

Dengan adanya dasar hukum tersebut, konsumen memiliki landasan yang kuat untuk menuntut haknya apabila mengalami kerugian akibat tindakan atau kelalaian pelaku usaha.

Dan dalam perlindungan konsumen, ganti kerugian dapat diberikan dalam beberapa bentuk, yaitu:

1. Penggantian Barang;

Pelaku usaha dapat mengganti barang yang rusak atau hilang dengan barang lain yang sejenis dan memiliki nilai yang setara dengan barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan.;

2. Pengembalian Uang;

Konsumen berhak memperoleh pengembalian sejumlah uang yang telah dibayarkan apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau mengalami kerusakan akibat kesalahan pelaku usaha.;

3. Pemberian Santunan atau Kompensasi

Dalam keadaan tertentu, pelaku usaha dapat memberikan santunan atau kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

4. Perbaikan Barang

Apabila kerusakan masih dapat diperbaiki, pelaku usaha dapat melakukan perbaikan terhadap barang yang mengalami kerusakan tanpa membebankan biaya kepada konsumen.

Dalam kegiatan pengangkutan barang, perusahaan pengangkut memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan barang sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima. Apabila selama proses pengangkutan terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaian pengangkut, maka konsumen berhak mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada perusahaan pengangkutan.⁹

Tanggung jawab pengangkut pada dasarnya lahir karena adanya perjanjian pengangkutan antara konsumen dengan perusahaan pengangkutan. Oleh karena itu, apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau hilang, maka perusahaan pengangkutan dapat dianggap melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Dalam kondisi tersebut, konsumen berhak meminta penggantian atas kerugian yang dialaminya sesuai dengan nilai kerugian yang dapat dibuktikan.

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan

⁹ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013, hlm. 79.

menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁰

Perlindungan konsumen adalah aspek yang tak terpisahkan di dalam kegiatan dunia bisnis. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Dengan tidak adanya keseimbangan tersebut menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian tersebut dapat terjadi karena adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen.¹¹ Dalam interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa yang selalu berkembang, kemungkinan akan terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa adalah perselisihan atau pertengkarannya yang timbul antara dua atau lebih individu yang memperebutkan atau mempertahankan sesuatu, keadaan ini sering terjadi dan dapat diamati di semua kalangan masyarakat. Penyelesaian perselisihan tidak memiliki prosedur standar tunggal.¹² Dengan kata lain, pihak pihak yang terlibat dalam perselisihan dapat memilih berbagai tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut.¹³

¹⁰ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Bandung, 2003, hlm 54

¹¹ Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020, hlm.71

¹² Fitrotin Jamilah, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2014, hlm.12

¹³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK*, Universitas Brawijaya Press, Malang 2011, hlm. 27

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48, yaitu :

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena keputusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan ;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan

perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya ;

4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.¹⁴

Dilihat dari penjelasan pasal tersebut, maka mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh Konsumen bisa melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, biasanya disebut sebagai litigasi, melibatkan penggunaan sistem pengadilan resmi. Istilah litigasi berasal dari kata litigation yang berarti pengadilan. Fungsi utama pengadilan adalah untuk memeriksa dan memutus sengketa.¹⁵

Susanti Adi Nugroho mengemukakan, bahwa “proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.”

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta:penerbit kencana, 2019.

¹⁵ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021, hlm.110

Menurut Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam kaitan ini Pasal 46 ayat (1) UUPK menentukan :

2. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

3. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen

lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

4. Pedoman tambahan mengenai kerugian

materi yang besar dan/atau banyak korban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

5. Penyelesaian Sengketa di Luar pengadilan.

Dalam dunia bisnis, menyelesaikan sengketa sangatlah penting tanpa merusak hubungan bisnis dan mencari solusi. Membawa sengketa ke pengadilan dapat mengakibatkan kekalahan satu pihak dan kemenangan pihak lain, sehingga sulit untuk mencapai penyelesaian. Atas dasar hal tersebut penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dikenal dalam UUPK.

6. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai

Sesuai Pasal 19 ayat (1) dan (3) UUPK, konsumen dapat menuntut ganti rugi langsung dari produsen, yang harus menanggapi dan menyelesaikannya dalam waktu tujuh hari sejak transaksi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, atau penilaian ahli untuk sengketa konsumen.

Pasal 19 ayat (1) UUPK memungkinkan adanya tuntutan kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kompensasi kerugian dapat dilakukan dalam berbagai bentuk yaitu :

1. Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
2. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan kesehatan ;
4. Pemberian santunan yang sesuai.
7. **Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Sesuai Pasal 1 angka 11 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertanggung jawab untuk mengurus dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Ditinjau dari kedudukan dan keberadaannya di Indonesia, BPSK bukanlah lembaga peradilan (yudikatif) yang sengaja dibentuk untuk menjalankan kekuasaan kehakiman sesuai dengan undang-undang kekuasaan kehakiman yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, kewenangannya dalam memeriksa sengketa dan mengambil keputusan tidak bersifat *pro justitia* atau *non yustisial*. BPSK merupakan gabungan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dan lembaga peradilan, yang memiliki kewenangan multifungsi dan peran ganda (*disputes settlement service provider*) atau penyedia jasa penyelesaian sengketa, (konsiliator, mediator dan arbitrator), (*public defender*) atau konsultan masyarakat, *administration regulator* (pengawas dan pemberi sanksi) serta (*adjudicator*) sehingga merupakan quasi peradilan.

Terbentuknya lembaga BPSK memberikan dampak kepada penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan secara cepat,

mudah dan murah. Ada beberapa manfaat atau keuntungan bagi konsumen yang memilih menyelesaikan sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, antara lain :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat bermanfaat bagi konsumen, terutama karena prosedur pengaduan yang sederhana, cepat, dan bebas biaya, karena semua biaya ditanggung oleh anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) masing-masing kabupaten atau kota, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK.
2. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan pengaduan tertulis mengenai pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.
3. Aspek yang paling penting dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah tersedianya opsi untuk memilih pendekatan penyelesaian semi tertutup, yang mencakup konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Hal ini sangat penting dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya yang melibatkan bisnis global. Dari sisi pelaku usaha, tidak perlu khawatir dengan tercorengnya reputasi merek akibat sengketa produk. Di sisi lain, konsumen bisa mendapatkan keuntungan dari daya tawar yang mereka miliki, yang dapat membantu dalam mencapai kesepakatan penyelesaian.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK tidak menutup kemungkinan para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen dapat menyelesaikannya secara damai tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Dalam penjelasan pasal tersebut disebutkan bahwa pada setiap tahapan diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam memperjelas Pasal 45 ayat 2 UUPK, terlihat bahwa permohonan perdamaian UUPK merupakan upaya hukum yang harus diusahakan terlebih dahulu oleh para pihak yang berkepentingan.

Pada kenyataannya, tuntutan ganti rugi perdata ini dapat mempengaruhi tuntutan pidana melalui penyidikan dan pembuktian perkara. Apalagi jika pelaku usaha sengaja melakukan kesalahan. Penting untuk dicatat bahwa kompensasi yang diberikan didasarkan pada besarnya kerugian yang ditimbulkan. Jika kerugian itu benar, BPSK pasti akan mengabulkan permohonan penggugat. Namun, UUPK tidak mengamanatkan atau memberi wewenang kepada BPSK untuk memberikan kompensasi non materi. Pada UUPK dijelaskan bahwa gugatan mencakup hilangnya potensi mendapatkan keuntungan, dan reputasi. Oleh karena itu, apapun alasannya, usulan tersebut harus sah, sehingga BPSK dapat memberikan sanksi yang setimpal kepada pelaku usaha.

Dengan demikian, upaya penyelesaian sengketa konsumen atas kehilangan dan kerusakan barang penumpang dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti BPSK dan jalur litigasi melalui pengadilan, dengan tanggung jawab pengangkut untuk memberikan ganti rugi apabila terbukti kesalahan atau kelalaian mereka.



BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KERUSAKAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. MAULA JAYA

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pt. Maula Jaya Terhadap Kerusakan Barang Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pelaku usaha terhadap konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan. Dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, tanggung jawab tersebut lahir sejak adanya perjanjian atau kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Pada jasa pengangkutan barang, perusahaan pengangkut memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan, keutuhan, dan keselamatan barang sejak barang diterima hingga diserahkan kepada penerima yang berhak.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara, kerusakan barang yang terjadi dalam proses pengangkutan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kelalaian Karyawan

Kurangnya kehati-hatian dalam memuat, menata, atau menurunkan barang dapat menyebabkan barang mengalami kerusakan selama proses pengiriman.

2. Penumpukan Barang yang Berlebihan

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 67

Barang yang ditumpuk secara tidak sesuai dengan jenis dan kapasitasnya dapat menyebabkan tekanan pada barang tertentu sehingga menimbulkan kerusakan fisik.

3. Kemasan Barang yang Tidak Memadai

Kerusakan barang dapat terjadi karena kemasan yang digunakan oleh pengirim tidak mampu melindungi barang selama proses pengangkutan.

4. Kondisi Jalan dan Perjalanan

Perjalanan yang menempuh jarak jauh dengan kondisi jalan yang kurang baik serta apabila terjadinya musibah berupa kecelakaan pada saat pengiriman atau terjadinya bencana alam yang dapat menyebabkan guncangan yang berpotensi merusak barang yang diangkut.¹⁷

Dan bentuk pertanggung jawaban PT. Maula Jaya terhadap konsumen dilakukan dengan cara :

1. memberikan ganti kerugian atas barang yang hilang berupa uang tunai sebesar sepuluh kali lipat dari ongkos kirim.
2. Selain itu, perusahaan juga memberikan ganti kerugian terhadap makanan frozen food yang mengalami kadaluwarsa atau menjadi

¹⁷ Jack Mahfud Selaku Karyawan PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 15 Juni 2026

basi selama proses pengiriman berlangsung, apabila kerusakan tersebut terbukti disebabkan oleh kelalaian pihak perusahaan.¹⁸

Meskipun demikian, pelaksanaan tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya terjadi. Hal ini disebabkan karena PT. Maula Jaya pada umumnya hanya memberikan ganti kerugian terhadap barang yang hilang saja, sedangkan terhadap barang yang mengalami kerusakan, perusahaan tidak selalu memberikan ganti kerugian. Praktik tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikannya.

Apabila benar kesalahan berasal dari pihak pengangkut maka berkaitan dengan bentuk tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang dapat diwujudkan melalui pemberian ganti kerugian yang mana telah sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 472 KUHD. Pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga dapat berupa perbaikan terhadap barang-barang yang mengalami kerusakan.

Perlindungan hukum utama bagi pihak konsumen yaitu dapat dilakukan secara preventif dan represif. Namun, apabila tidak kunjung

¹⁸ Elfian Selaku Penanggung Jawab Penuh PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 15 Juni 2026

ditemukan titik temu penyelesaian sengketa tersebut maka penyelesaian suatu sengketa akibat dari pengangkutan tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan (klaim) tuntutan ganti rugi. Hal ini tentunya haruslah dibuktikan terlebih dahulu apakah kerusakan barang milik konsumen yang terjadi memang benar disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengangkut.¹⁹

Menurut Pasal 472 KUHD, Didalam tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang tersebut dilaksanakan melalui pemberian ganti rugi. Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim secara tertulis kepada pihak pengangkut dengan melampirkan bukti berupa dokumen yang sah. Namun, terkait pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ganti rugi tersebut dapat berupa perbaikan terhadap barang yang rusak. Maka dengan itu, pihak pengangkut dapat dianggap telah melakukan ganti ruginya kepada pihak yang bersangkutan menurut hukum yang berlaku.²⁰

Pertanggung jawaban terhadap barang konsumen pengguna jasa PT. Maula Jaya dimulai dari saat barang dimuat sampai saat barang dikeluarkan dari Mobil. Tanggung jawab didasarkan pada kesalahan dan bahwa beban untuk membuktikan tidak adanya kesalahan terletak pada pihak pengangkut apabila kerusakan dan kehilangan barang tersebut memang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari pihak

¹⁹ Elfian Selaku Penanggung Jawab Penuh PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 15 Juni 2026

²⁰ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* Pada Tanggal 11 Juni 2026

perusahaan pengangkut. Tanggung jawab hukum pengangkut terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik penumpang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam konteks pengangkutan darat, laut, maupun udara.

B. Faktor Penyebab PT. Maula Jaya Tidak Mengganti Kerugian Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen

Tidak semua kerusakan dan kehilangan barang yang terjadi selama proses pengangkutan dapat langsung menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan. PT. Maula Jaya pada prinsipnya memberikan ganti rugi terhadap kerusakan maupun kehilangan barang milik konsumen selama proses pengangkutan apabila memang benar kerugian tersebut terjadi karena kesalahan atau kelalaian dari pihak perusahaan. Kebijakan yang diterapkan perusahaan yaitu memberikan penggantian dalam bentuk sejumlah materi berupa uang sepuluh kali lipat dari harga ongkos apabila barang tersebut hilang. Namun jika barang tersebut rusak, pihak perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang yang terdapat di dalam kemasan, karena perusahaan tidak melakukan pemeriksaan terhadap isi barang yang diangkut. Dengan demikian, perusahaan tidak dapat memastikan apakah kerusakan tersebut terjadi sebelum, selama, atau setelah proses pengangkutan berlangsung, sehingga tuntutan ganti rugi atas kerusakan tersebut pada umumnya tidak dapat dipenuhi.²¹

²¹ Elfian Selaku Penanggung Jawab Penuh PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 15 Juni 2026

Berikut beberapa faktor pihak PT. Maula Jaya tidak memberikan ganti kerugian kepada konsumen :

1. Adanya kebijakan internal perusahaan yang membatasi tanggung jawab hanya di berikan pada jenis barang yang hilang saja.
2. Perusahaan beranggapan bahwa apabila kemasan barang rusak pada saat proses pengiriman, pihak perusahaan tidak mengganti kerugian tersebut.²²
3. Serta apabila terjadi kehilangan barang yang tidak dapat dibuktikan sebagai akibat langsung dari kelalaian perusahaan, maka PT. Maula Jaya tidak memberikan penggantian kepada konsumen.
4. Serta faktor eksternal seperti cuaca buruk, kecelakaan, kejahatan, dan kondisi jalan yang buruk.

Namun demikian, PT. Maula Jaya masih memberikan bentuk pertanggung jawaban berupa pemberian sejumlah uang yang bernilai sepuluh kali lipat dari ongkos kirim kepada konsumen. Pemberian uang tersebut dimaksudkan sebagai bentuk bantuan atau kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen karena kehilangan barang pada saat proses pengiriman, yang dapat di buktikan dengan adanya bukti yang tertulis dalam bon pengiriman yang sudah ter stempel dan di buat sebelum proses pengiriman berlangsung. Meskipun demikian, kompensasi tersebut tidak diberikan berdasarkan nilai barang yang hilang, melainkan

²² Elvian Selaku Penanggung Jawab Penuh PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 18 April 2026

berdasarkan kebijakan perusahaan. Di samping itu, kurangnya pelaporan dari konsumen dalam jangka waktu yang telah ditentukan juga dapat menyebabkan tuntutan ganti rugi tidak diproses.²³ Apabila konsumen terlambat melaporkan kerusakan atau kehilangan barang, perusahaan akan mengalami kesulitan untuk melakukan pemeriksaan dan verifikasi sehingga klaim tersebut berpotensi ditolak.

Konsumen memiliki hak dalam menuntut ganti rugi dari jasa perusahaan tersebut apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan yang disepakati sehingga menimbulkan kerugian baginya.

Adapun hal yang dapat diketahui dalam terjadinya kerusakan dan kehilangan barang penumpang dikarenakan sebagai berikut :

1. Kesalahan dalam Proses Pemuatan dan Pembongkaran Barang

Kerusakan barang dapat terjadi pada saat proses pemuatan ke dalam kendaraan maupun saat pembongkaran di tempat tujuan. Barang yang tidak ditangani dengan hati-hati berisiko mengalami benturan, terjatuh, atau tertimpa oleh barang lain. Selain itu, kurangnya ketelitian petugas dalam menempatkan barang juga dapat menyebabkan barang mengalami kerusakan selama proses pengangkutan berlangsung.

2. Penumpukan Barang dalam Kendaraan

²³ Jack Mahfud Selaku Karyawan PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 18 April 2026

Banyaknya barang yang diangkut dalam satu perjalanan sering menyebabkan barang ditumpuk tanpa memperhatikan jenis, ukuran, dan tingkat kerentanannya. Akibatnya, barang yang berada di bagian bawah dapat mengalami tekanan dari barang lain yang lebih berat sehingga menimbulkan kerusakan. Penumpukan yang tidak teratur juga dapat meningkatkan risiko kehilangan karena sulitnya melakukan identifikasi terhadap barang milik masing-masing penumpang.

3. Kelalaian Petugas dalam Menangani Barang

Kelalaian petugas merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan kerusakan maupun kehilangan barang penumpang. Kelalaian tersebut dapat berupa kurang teliti dalam memindahkan barang, salah menempatkan barang, atau kurang cermat dalam memastikan barang yang dimuat dan diturunkan sesuai dengan tujuan pengiriman. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi penumpang sebagai pengguna jasa transportasi.

4. Kondisi Perjalanan dan Guncangan Kendaraan

Selama proses perjalanan, kendaraan dapat mengalami guncangan akibat kondisi jalan yang tidak rata, pengereman mendadak, maupun faktor lainnya. Guncangan tersebut dapat menyebabkan barang bergeser, jatuh, atau saling berbenturan sehingga mengakibatkan kerusakan, terutama pada barang yang mudah pecah atau barang elektronik.

Kerusakan dan kehilangan barang penumpang disebabkan oleh kombinasi faktor internal seperti kelalaian petugas, kesalahan pengemasan, human error, dan kesalahan administrasi, serta faktor eksternal seperti cuaca buruk, kecelakaan, kejahatan, dan kondisi jalan yang buruk. Penanganan yang tepat dan prosedur yang ketat sangat diperlukan untuk meminimalkan risiko tersebut.²⁴

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dinilai bahwa kebijakan PT. Maula Jaya yang hanya memberikan kompensasi atas kehilangan barang saja, sementara kerusakan dan keterlambatan barang lainnya tidak mendapatkan ganti rugi, berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap kebijakan perusahaan serta peningkatan pengawasan dalam proses pengangkutan barang agar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan dapat terpenuhi secara lebih efektif.

C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Mendapatkan Hak – Hak Nya

Penyelesaian yang dapat dilakukan guna menuntut ganti kerugian antara pihak pengangkut dan pihak konsumen dapat dilaksanakan di tempat pembongkaran barang. Selanjutnya, pihak penerima barang berhak

²⁴ Elfian Selaku Penanggung Jawab Penuh PT. Maula Jaya, *Wawancara* Pada Tanggal 15 Juni 2026

mendapat surat keterangan dari pihak pengangkut yang disebut *Notice of Claim*. Dalam hal ini pihak konsumen berhak mengajukan surat tuntutan atas ganti rugi (klaim) terhadap pihak pengangkut yang terdiri dari keterangan pengiriman barang, dan penjelasan mengenai kekurangan barang yang bersangkutan jika pemeriksaan telah dilakukan maka selanjutnya dapat diajukan kepada pihak pengangkut. Setelah pihak pengirim mengajukan surat tuntutan rugi kepada pihak pengangkut, maka pengangkut akan memeriksa atas kerusakan barang serta meneliti surat tuntutan tersebut apakah tuntutan tersebut telah kadaluwarsa atau belum.

Menurut Pasal 472 KUHD, Didalam tanggung jawab pihak pengangkut atas kerusakan barang tersebut dilaksanakan melalui pemberian ganti rugi. Pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan klaim secara tertulis kepada pihak pengangkut dengan melampirkan bukti berupa dokumen yang sah. Namun, terkait pertanggung jawaban berupa ganti rugi dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan ganti rugi tersebut dapat berupa perbaikan terhadap barang yang rusak. Maka dengan itu, pihak pengangkut dapat dianggap telah melakukan ganti ruginya kepada pihak yang bersangkutan menurut hukum yang berlaku.

Seperti yang pernah terjadi pada beberapa penumpang yang telah mengalami kerusakan dan kehilangan barang akan tetapi dari pihak perusahaan tidak bertanggung jawab atau tidak ganti rugi, Banyak penumpang yang mengeluh akibat kehilangan dan kerusakan pada barang tersebut. Bukan hanya barang saja yang kehilangan tetapi seperti makanan

frozen food yang basi ketika sudah sampai juga pernah terjadi tetapi pihak perusahaan tidak bertanggung jawab. Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang mana ada cara penyelesaian melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi atau diluar pengadilan.

Dalam konteks ini, pengguna jasa sebagai konsumen memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab dari perusahaan (pengangkut). Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai aspek hukum, prosedur penyelesaian sengketa, dan jalur penyelesaian yang dapat ditempuh :

1. Dasar Hukum

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
Pasal 1365: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut"
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf a). Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 19).

Konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar atau melalui pengadilan (Pasal 45–47).

2. Bentuk-Bentuk Sengketa Konsumen

Bentuk-bentuk sengketa konsumen mencakup berbagai jenis perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha terkait barang atau jasa yang digunakan. Bentuk-bentuk sengketa konsumen sangat beragam, mulai dari sengketa produk dan jasa, garansi, pelayanan publik, perbankan, properti, kontrak, layanan kesehatan, pariwisata, hingga telekomunikasi. Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi seperti mediasi di BPSK atau jalur litigasi melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁵ Sengketa konsumen yang sering terjadi dalam konteks ini antara lain:

- a. Kehilangan barang pada saat pengiriman;
- b. Kerusakan barang, baik karena kelalaian supir atau kondisi penyimpanan yang tidak layak;
- c. Pengalihan tanggung jawab oleh pengangkut tanpa penjelasan yang memadai.

3. Prosedur Pengaduan dan Penyelesaian

- a. Langkah Non-Litigasi (di luar pengadilan)

²⁵ Fahmiwati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, Wawancara Pada Tanggal 11 Juni 2026

1) Pengaduan ke Pengangkut (perusahaan)

Dilakukan segera setelah kejadian. Disertai bukti:
manifest barang, foto kerusakan.

2) Mediasi Internal

Pengangkut biasanya menawarkan penyelesaian
seperti kompensasi atau penggantian barang.

Jika tidak memuaskan, konsumen dapat
melanjutkan ke tahap berikutnya.

3) Laporan ke Badan Perlindungan Konsumen
Nasional (BPKN)

BPKN memberi saran kepada konsumen dan dapat
memfasilitasi mediasi.

4) Penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK)

Mekanisme cepat, murah, dan sederhana dan BPSK
berwenang untuk mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

b. Langkah Litigasi (melalui pengadilan)

Jika penyelesaian non-litigasi gagal, konsumen dapat
mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

Gugatan bisa berupa permintaan ganti rugi materiil dan/atau
immateriil.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan terhadap Tanggung Jawab PT. Maula Jaya Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Kerusakan Dan Kehilangan Barang (Suatu Penelitian Pada Terminal Batoh Banda Aceh), adalah sebagai berikut :

1. Tanggung jawab PT. Maula Jaya atas kerusakan barang konsumen yang terjadi akibat kesalahan atau kelalaiannya selama proses pengangkutan yaitu diwujudkan dengan mengganti sepenuhnya apabila kehilangan tersebut disebabkan oleh kesalahan dari pihak perusahaan. Namun, PT. Maula Jaya dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila mampu membuktikan bahwa kerusakan terjadi bukan karena kesalahan atau kelalaiannya, melainkan akibat faktor lain di luar kendalinya.
2. Faktor yang menyebabkan PT. Maula Jaya tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kebijakan perusahaan yang membatasi pemberian ganti rugi serta adanya kelalaian dari pihak pengirim, seperti pengemasan yang tidak sesuai dan kesalahan dalam penempatan barang. Sementara itu, faktor eksternal meliputi keadaan di luar kendali perusahaan, seperti cuaca buruk, kecelakaan, dan bencana alam. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, PT. Maula Jaya berpendapat bahwa tidak seluruh

kerusakan maupun kehilangan barang menjadi tanggung jawab perusahaan sehingga dalam kondisi tertentu ganti rugi tidak diberikan kepada konsumen.

3. Upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat kehilangan atau kerusakan barang dalam proses pengiriman dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian secara non-litigasi dilakukan dengan mengajukan klaim ganti rugi kepada PT. Maula Jaya melalui musyawarah atau negosiasi untuk mencapai kesepakatan. Apabila upaya tersebut tidak menghasilkan penyelesaian, konsumen dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna memperoleh kepastian hukum dan pemenuhan hak atas ganti rugi.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan dari penelitian diatas maka penulis mearasa perlu menyarankan beberapa hal diantaranya :

1. Disarankan kepada PT. Maula Jaya untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka serta prosedur klaim ganti rugi agar konsumen dapat melindungi haknya secara optimal.
2. Disarankan kepada konsumen agar lebih teliti sebelum menggunakan jasa pengiriman PT. Maula Jaya, terutama dengan

memastikan kondisi barang, menggunakan kemasan yang memadai, serta meminta dan menyimpan bukti pengiriman sebagai dasar apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Selain itu, konsumen hendaknya segera mengajukan klaim sesuai prosedur yang berlaku apabila mengalami kerugian, sehingga haknya untuk memperoleh ganti rugi dapat terlindungi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Disarankan kepada Pemerintah agar memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyelenggara jasa pengangkutan barang yang tidak melaksanakan kewajiban pemberian ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah juga diharapkan meningkatkan pembinaan dan edukasi kepada pelaku usaha dan masyarakat mengenai hak dan kewajiban para pihak, sehingga tercipta kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta penyelenggaraan jasa pengangkutan yang bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Citra Aditya Bakti, Bandung 2013.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. RajaGrafindo Persada, Jakarta 2018.

Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Diadit Media, Jakarta 2014.

Emirzon, J., Yahanan, A., & Sawamati, P. (Ed.). *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Unsri Press, Palembang 2022

Fuady, M. *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*. Prenadamedia Group, Jakarta 2021

Handayani, F. N., & Harahap, A. R. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bintang Pustaka Madani, Yogyakarta 2021

Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, New York 2021

Lobo, F. N., Is, M. S., & Arista, W. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Noerfikri Offset, Palembang 2024

Mahendra Kusuma, E., Erniwati, & Diani, R. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Noerfikri Offset, Palembang 2024

Mariam Darus Badrulzaman. *Hukum Perikatan*. Alumni, Bandung 2020

Munir Fuady. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Citra Aditya Bakti, Bandung 2022

- Novita, N. K. A. S. D., & Rudy, D. G. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Ketidaksesuaian Barang melalui E-Commerce*. Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, 11(8), Denpasar, Bali 2023
- Prasetyo, T. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perdata*. Setara Press, Malang 2022
- Purba, O. F. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Jual Beli Online menurut UUPK No. 8 Tahun 1999*. *Lex Privatum*, 8(2), Manado 2020
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Intermasa, Jakarta 2021
- Susanti, D., & Andriani, N. *Etika dan Tanggung Jawab Sosial Pelaku Usaha*. Deepublish, Yogyakarta 2023
- Sutedi, A. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen*. Sinar Grafika, Yogyakarta 2022
- Taufik, M. *Sengketa Konsumen dan Penyelesaiannya*. Prenadamedia Group, Jakarta 2020
- Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. *Hukum Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi*. Publika Global Media, Jakarta 2024
- Yani, T. A., & Sari, M. K. *Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi Dagang*. Literasi Nusantara, Malang 2021
- Yulawati, D. *Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Digital*. Graha Ilmu, Yogyakarta 2022
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*. Prenadamedia Group, Jakarta 2023

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang hukum Perdata

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

C. JURNAL

Adi Tatar, K. W., & Purwanto, I. W. N. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen terkait Transaksi Jual Beli Online. *Jurnal Kertha Desa*, 11(1), Denpasar, Bali 2023

Batubara PLTU Jawa 7 oleh PT. Bahtera Adhiguna Cabang Banten, *Jurnal Manajemen Pelayaran*, Jawa Tengah 2019

Manda Sari, N., Subagyo, B. S. A., & Chumaida, Z. V. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen akibat Kerusakan Produk. *Jurnal Perspektif*, 28(3), Surabaya 2023

Nasional, Akademi Pelayaran Nasional Surakarta, Vol.4, No.1, 2021, h. 34, Surakarta 2021

Terhadap Keamanan dan Keselamatan Konsumen”, *Jurnal Sosiohumaniora*, Fakultas Ekonomi, Jawa Barat 2003

Universitas Padjajaran, Vol.5, No.1, h.57, Jawa Barat 2003