

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN
(Suatu Penelitian di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayoung Banda
Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh
Sarjana Hukum**



Oleh :

**NAMA : NAJWA HUMAIRA GEBITA
NPM : 2201110131
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MARKETPLACE FACEBOOK
DI BANDA ACEH**



Banda Aceh, 30 Juli 2026
Pembimbing

Dr. M. Thaib Zakaria, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN
BARANG (Suatu Penelitian di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI)
Peunayong Banda Aceh)**

Oleh

Nama Mahasiswa : Najwa Humaira Gebita
No. Mahasiswa : 2201110131
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 22 Agustus 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 : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
4. Penguji II : Riza Cadizza, S.H., LLM.
5. Penguji III : Nurhafifah, S.H., M.Hum.

(*Mainita*)
(*Trio Yusandy*)
(*Trio Yusandy*)
(*Riza Cadizza*)
(*Nurhafifah*)

Banda Aceh, 31 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum

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

ABSTRAK

NAJWA
HUMAIRA
GEBITA
2026,

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN DAN
KETERLAMBATAN
(Suatu Penelitian di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong
Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v,60)., pp, bibl, app.

Trio Yusandy, S.H.,M.Kn.

Pasal 19 ayat (2) tanggung jawab pelaku usaha “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”. Ketentuan tersebut merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen terhadap kerugian yang timbul akibat penggunaan jasa, termasuk jasa ekspedisi. Namun dalam kenyataannya, masih ditemukan berbagai permasalahan berupa kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang memberikan kepastian mengenai hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi secara *online* atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh, menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang, serta menjelaskan upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa ekspedisi.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Data diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan teknik wawancara terhadap responden dan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan. Kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh faktor internal, seperti kelalaian kurir, kesalahan administrasi, dan tertukarnya barang, serta faktor eksternal, seperti cuaca, gangguan transportasi, kemacetan, dan ketidakhadiran penerima di lokasi tujuan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi berupa musyawarah atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur litigasi di pengadilan apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak tercapai.

Disarankan kepada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) agar meningkatkan kualitas pelayanan, ketelitian dalam proses pengiriman, serta memberikan penanganan klaim yang cepat dan transparan guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Konsumen juga diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta segera menempuh mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia apabila mengalami kerugian akibat kerusakan atau keterlambatan pengiriman barang.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA EKSPEDISI ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN (Suatu Penelitian di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

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. Bapak Trio Yusandy, S.H.,M.Kn 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 yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Riza Cadizza S.H.,LL.M selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliahan yang dijalani oleh penulis.

4. Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Terimakasih dan teristimewa di ucapkan kepada Ayahanda Muklasin dan Ibunda Yulisma yang telah bersabar dalam mendidik dengan ketulusannya seta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anak mu ini. Serta terima kasih dukungan dari saudari saya Nadiyah Ulfa Gebita yang telah memberikan semangat serta dukungan moral dan materiil, dan kepada adik-adik tersayang, Naisa Khazin Asfahani, Muhammad Faris Aufaa yang terus memberi semangat dan perhatian khusus selama proses menyelesaikan tugas akhir.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman Seangkatan 22, Slay Gril, Bumi Peri, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, serta berbagai kenangan yang berharga. Terima kasih kepada kakak spinte buge kin pralla yang senantiasa mengingatkan dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga kepada Dara Geuberina Riska selaku teman satu dosen pembimbing, yang telah kebersamai dan saling memberikan dukungan selama proses bimbingan hingga penyelesaian skripsi. Kepada Auraora Arurayya, Sarirah Assyifa BS, dan Nabilah, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta berbagai pengalaman yang telah dilalui bersama selama empat tahun masaperkuliah. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga sampai pada tahap ini.

Sangat disadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu

penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr,Wb.

Banda Aceh, 16 Juni 2026
Penulis

Najwa Humaira Gebita
NPM: 2201110131



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	6
C. Metode Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI BARANG ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN	
A. Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Ekspedisi	14
B. Perlindungan Konsumen.....	22
C. Hak dan Kewajiban Konsumen	24
BAB III TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA EKSPEDISI BARANG ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN	
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Barang atas Kerusakan dan Keterlambatan	33
B. Faktor Penyebab Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Barang Mengalami Kerusakan dan Keterlambatan	42
C. Upaya Yang Dapat Ditempat Untuk Menyelesaikan Perselisihan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Barang atas Kerusakan dan Keterlambatan.....	54
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara hukum yang menjadikan hukum sebagai landasan dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara. Hukum merupakan seperangkat norma atau kaidah yang mengatur tingkah laku manusia dalam kehidupan bermasyarakat serta bersifat mengikat dan memaksa. Keberadaan hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban, keamanan, keadilan, dan kepastian hukum dalam masyarakat.¹ Sejalan dengan hal tersebut, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.

Jaminan perlindungan hukum tersebut tidak hanya berlaku dalam hubungan antara warga negara dengan negara, tetapi juga dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam perkembangan kegiatan ekonomi dan perdagangan yang semakin pesat, masyarakat semakin bergantung pada berbagai jenis layanan jasa, termasuk jasa ekspedisi atau pengiriman barang. Penggunaan jasa ekspedisi menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas perdagangan, khususnya transaksi jual beli secara elektronik (*e-commerce*).² Oleh karena itu,

¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2019, hlm. 15.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2021, hlm. 37.

konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi berhak memperoleh perlindungan hukum atas barang yang dikirimkan agar sampai kepada penerima dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.³

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, kehilangan barang, maupun ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menunjukkan pentingnya adanya perlindungan hukum yang efektif bagi pengguna jasa ekspedisi.⁴ Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pun menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat, membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*). Terutama kemajuan teknologi dalam gadget memudahkan kita untuk berkomunikasi dan melakukan pekerjaan. Akses internet menjadi mudah dan cepat, dimana dan kapan saja dapat diakses. Menjalani kehidupan sehari-hari juga bergantung pada media mobile dan internet.⁵

³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Diadit Media, Jakarta, 2019, hlm. 22.

⁴ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 218, hlm. 45. Undang

⁵ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2020, hlm. 21.

Meskipun perkembangan teknologi telah meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang melalui berbagai inovasi digital, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen. Permasalahan tersebut antara lain berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan barang selama proses pengangkutan, kehilangan barang, maupun ketidaksesuaian layanan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman barang.⁶

Dalam konteks hukum, konsumen sebagai pengguna jasa ekspedisi memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang dialaminya. Perlindungan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan jasa yang diberikan.⁷

Ketentuan tersebut sejalan dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “ Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 42.

⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2020, hlm. 84.

mestinya”. Dengan demikian, apabila terjadi keterlambatan pengiriman, kerusakan, maupun kehilangan barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban dan memperoleh ganti rugi dari perusahaan jasa ekspedisi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali mengalami kesulitan dalam memperjuangkan haknya akibat kurangnya pemahaman mengenai hukum perlindungan konsumen, prosedur pengajuan klaim yang rumit, serta adanya klausula baku yang cenderung membatasi tanggung jawab pelaku usaha.⁹ Akibatnya, perlindungan hukum yang seharusnya diperoleh konsumen belum sepenuhnya terlaksana secara efektif. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan jasa yang diberikan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang di Indonesia adalah PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan pengiriman barang kepada masyarakat, TIKI memiliki tanggung jawab untuk menjamin keamanan dan ketepatan pengiriman barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan konsumen. Selain itu, bentuk kewajiban pelaku usaha kepada konsumen diatur dalam pasal 7 huruf f Undang-

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2018, hlm. 126.

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2018, hlm. 59

Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “ memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat pengguna, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha di atur dalam pasal 19 ayat 1 yang menyatakan “ Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangan”. Pasal 19 ayat (2) tanggung jawab pelaku usaha “ganti rugi sebagaimana dikamsud 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Akan tetapi, berdasarkan berbagai keluhan yang disampaikan oleh konsumen melalui platform digital, masih ditemukan adanya permasalahan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, kehilangan barang, serta penanganan pengaduan konsumen yang dinilai kurang optimal. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan hal tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang menjadi penting untuk dikaji, khususnya terkait kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong, Kota Banda Aceh. Adapun data kerugian konsumen selama satu tahun terakhir dapat dilihat melalui tabel keluhan dan pengaduan pengguna jasa berikut.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi merupakan isu yang penting untuk dikaji, khususnya terkait bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta tanggung jawab perusahaan ekspedisi terhadap kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI)”.

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman?
2. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pada jasa ekspedisi?
3. Upaya apakah yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa ekspedisi barang akibat kerusakan dan keterlambatan pengiriman?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan kajian ini hanya pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap

konsumen pengguna jasa ekspedisi di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Banda Aceh.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi atas kerusakan dan keterlambatan.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa ekspedisi atas kerusakan dan keterlambatan.
- c. Untuk menjelaskan sejauh mana upaya yang dapat ditempuh dalam mengatasi tidak terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa ekspedisi atas kerusakan dan keterlambatan.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.¹⁰

¹⁰ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya yang diberikan oleh hukum kepada konsumen pengguna jasa ekspedisi barang untuk melindungi hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum apabila terjadi kerugian akibat kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang. Perlindungan hukum tersebut diwujudkan melalui adanya aturan hukum perlindungan konsumen, jaminan atas hak-hak konsumen, kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa, serta pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.
- b. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan kembali. Dalam penelitian ini, konsumen merupakan pengguna jasa ekspedisi yang menerima layanan pengiriman barang serta dapat mengalami kerugian akibat kerusakan maupun keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi.
- c. Kerusakan barang adalah keadaan dimana barang yang dikirim mengalami kerusakan fisik, cacat, pecah, basah, atau tidak sesuai dengan kondisi awal pada saat diterima oleh konsumen. Kerusakan tersebut dapat berupa barang pecah atau rusak, barang terkena air sehingga basah, kemasan yang rusak, maupun

kondisi barang yang berubah dari keadaan semula sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

- d. Keterlambatan pengiriman adalah keadaan dimana barang yang dikirim tidak sampai kepada penerima sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan oleh pihak ekspedisi. Keterlambatan dapat disebabkan oleh keterlambatan proses pengiriman, kesalahan distribusi barang, faktor cuaca atau transportasi, serta adanya keluhan dari konsumen akibat tidak terpenuhinya waktu pengiriman sebagaimana yang telah diperjanjikan.
- e. Tanggung jawab pelaku usaha adalah kewajiban pihak perusahaan ekspedisi untuk memberikan pelayanan yang baik serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang. Tanggung jawab tersebut dapat berupa pemberian kompensasi, penggantian kerugian, tanggapan terhadap keluhan konsumen, serta upaya penyelesaian masalah yang dialami konsumen selama proses pengiriman barang.

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah hukum PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong, Kec.Kuta Alam, Banda

Aceh. Untuk meneliti perlindungan hukum bagi pengguna jasa ekspedisi terhadap kerusakan dan keterlambatan barang.

b. Populasi Penelitian

- 1) Manager Oprasional PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI);
- 2) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh YaPKA;
- 3) Akademisi;
- 4) Pengguna Jasa Ekspedisi 5 (lima) orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Cara penentuan sampel dalam penelitian mengenai Tanggung Jawab Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Kerusakan dan Keterlambatan Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) umumnya menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel secara sengaja dengan memilih responden yang dianggap paling relevan dan mengetahui permasalahan yang diteliti, misalnya konsumen yang memang pernah mengalami kerugian akibat kerusakan pengiriman barang oleh PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI), serta pihak terkait seperti karyawan atau manajemen perusahaan yang berhubungan dengan pengiriman dan penanganan klaim. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Responden

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

- 1) Manager Oprasional PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI)
- 2) Pengguna jasa ekspedisi 5 (lima) orang

b. Informan

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

- 1) Ketua YaPKA
- 2) Akademisi

4. Cara Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data skunder penulis menggunakan dua jenis pengumpulan data sebagai berikut:

a. Penulisan Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan 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 di maksud untuk memperoleh data primer. Data primer diperoleh dengan mewawancarai pihak responden dan informan terkait permasalahan yang teliti.

D. Sistematika Pembahasan

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

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

Bab II yang berisikan kajian terhadap teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah Tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, Pengertian perlindungan hukum dan konsumen, Hak-hak dan kewajiban konsumen, Hak dan kewajiban pelaku usaha, Penyelesaian sengketa konsumen.

Bab III merupakan bab pembahasan yang menguraikan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang secara online atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman pada PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh. Pembahasan dalam bab ini meliputi bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pada jasa ekspedisi, serta upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa ekspedisi akibat kerusakan dan keterlambatan pengiriman berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bab IV merupakan Bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan bab.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI BARANG SECARA *ONLINE* ATAS KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN PT. Citra Van Titip Kilat(TIKI).

A. Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Ekspedisi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban mmenanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipermasalahkan, dan di perkarakan.¹¹ Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹² Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹³

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*lilabilit based on fault*) dan tanggung jawab tanpa kesalahan yang dikenal (*lilability without fault*), prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan

¹¹ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, entri "tanggung jawab".

¹² Yan Pramadya Puspa, *Kamus Hukum*, Semarang: Aneka Ilmu, 1977, hlm. 872.

¹³ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.

karena merugikan orang lain.¹⁴ Sebaliknya tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai resiko usahanya.

Menurut Abdulkadir Muhammad, ekspedisi adalah perusahaan yang menjalankan usaha pengurusan pengiriman barang berdasarkan perintah pengirim dengan memperoleh imbalan atau upah tertentu. Dalam pelaksanaannya, perusahaan ekspedisi bertindak untuk mengatur dan menyelenggarakan proses pengangkutan agar barang dapat sampai kepada penerima dengan selamat, tepat waktu, dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Oleh karena itu, hubungan hukum antara perusahaan ekspedisi dan pengguna jasa merupakan hubungan perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.¹⁵

Menurut Sution Usman Adji, pengangkutan adalah suatu perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pengirim berkewajiban membayar biaya pengangkutan yang telah disepakati. Dengan demikian, perusahaan jasa ekspedisi sebagai pengangkut mempunyai kewajiban hukum untuk menjaga keamanan barang selama berada dalam penguasaannya sampai barang tersebut diserahkan kepada penerima.¹⁶

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503–506.

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013, hlm. 10–15.

¹⁶ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991, hlm. 18–23.

Menurut H. M. N. Purwosutjipto, pengangkutan merupakan suatu perjanjian yang mewajibkan pengangkut membawa barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pihak pengirim atau penumpang berkewajiban membayar ongkos angkutan. Perjanjian pengangkutan merupakan bagian dari hukum dagang karena berkaitan erat dengan kegiatan perdagangan dan distribusi barang.¹⁷

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat dipahami bahwa jasa ekspedisi merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang pengiriman dan pengangkutan barang berdasarkan suatu perjanjian pengangkutan antara pengirim dengan perusahaan jasa ekspedisi. Hubungan hukum tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, di mana perusahaan ekspedisi berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang secara aman, tepat waktu, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam pelaksanaan pengangkutan. Pengaturan mengenai perjanjian pengangkutan tersebut dalam hukum Indonesia dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), khususnya Buku I Bab V tentang Pengangkutan Barang, serta berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur mengenai penyelenggaraan jasa pengiriman barang.

Jasa ekspedisi merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang pengiriman dan pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lain

¹⁷ H. M. N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid III: Hukum Pengangkutan*, Jakarta: Djambatan, 2003, hlm. 2–6.

berdasarkan suatu perjanjian pengangkutan dengan menerima pembayaran berupa ongkos kirim (*freight*).¹⁸ Dalam hukum dagang, kegiatan tersebut termasuk dalam ruang lingkup perjanjian pengangkutan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), khususnya Buku I Bab V tentang Pengangkutan Barang. Perusahaan jasa ekspedisi berkedudukan sebagai pengangkut (*carrier*) yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang milik pengguna jasa (pengirim) secara aman hingga tiba di tempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.¹⁹

Hubungan hukum antara perusahaan ekspedisi dan konsumen pengguna jasa lahir dari perjanjian pengangkutan, yang pada dasarnya merupakan perjanjian timbal balik (*bilateral*) yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Sejak diterimanya barang oleh pihak ekspedisi dan diterbitkannya bukti pengiriman (*resi/airway bill*), maka sejak saat itu pula tanggung jawab pengangkutan terhadap keselamatan barang mulai berlaku.

Tanggung jawab pengusaha jasa ekspedisi muncul dari hubungan hukum yang terbentuk melalui perjanjian pengangkutan (perjanjian jasa ekspedisi) antara pengirim barang (konsumen) dengan perusahaan ekspedisi sebagai penyedia jasa. Perjanjian semacam ini, meskipun tidak diatur secara khusus dan tersendiri dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, hlm. 12-15

¹⁹ Sution Usman Adji, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991, hlm. 18–23.

(selanjutnya disebut KUHPerdata), dapat dikategorikan sebagai perjanjian pemberian jasa sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPerdata tentang Perikatan.²⁰

1. Dasar hukum tanggung jawab

Tanggung jawab pengusaha jasa ekspedisi dapat di tinjau dari beberapa hukum. Pertama ketentuan umum mengenai perikatan dalam KUHPerdata, terutama pasal 1243 yang mengatur tentang ganti rugi akibat wanprestasi, serata pasal 1365, 1366, dan 1367 yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Apabila kerusakan atau keterlambatan barang terjadi akibat kelalaian pihak ekspedisi dalam melaksanakan kewajibannya, maka pertanggungjawaban dapat dituntut berdasarkan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, tergantung pada konstruksi hukum yang digunakan oleh pihak yang dirugikan.

Kedua, kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), khususnya pasal 86 sampai pasal 90, yang mengatur tanggung jawab pengangkutan atas barang yang diangkutnya. Pasal 91 KUHD menegaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena barang tidak diserahkan sama sekali, terjadi kerusakan, atau terlambat diserahkan, kecuali pengangkut dpat membuktikan bahwa hal tersebut disebabkan oleh suatu kejadian yang sepatutnya tidak dapat di cegah atau dihindarkannya.

²⁰R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, 2014, hlm. 1.

Ketiga, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi payung hukum utama dalam melindungi kepentingan konsumen pengguna jasa ekspedisi. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha, antara lain beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih lanjut mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan²¹.

Keempat, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, yang relevan mengingat jasa ekspedisi merupakan bagian dari kegiatan penyelenggaraan pos. Pasal 28 undang-undang ini mengatur bahwa penyelenggara pos bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkan kepada pengguna layanan pos akibat hilang, rusak, atau terlambatnya kiriman.

2. Prinsip Tanggung Jawab

²¹*Ibid.*, Pasal 19.

Dalam hukum perlindungan konsumen dikenal beberapa prinsip tanggung jawab yang dapat diterapkan pada pengusaha jasa ekspedisi. Prinsip pertama adalah tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*), yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan sebagai faktor penentu adanya tanggung jawab²². Konsumen dalam hal ini dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya kesalahan dari pihak ekspedisi.

Prinsip kedua adalah praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), di mana pihak ekspedisi dianggap selalu bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, kecuali ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah²³. Prinsip inilah yang umumnya dianut dalam hukum pengangkutan, sebagaimana tercermin dalam Pasal 91 KUHD, sebab pihak ekspedisilah yang menguasai barang sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima, sehingga lebih mampu membuktikan penyebab kerusakan atau keterlambatan.

Prinsip ketiga adalah tanggung jawab mutlak (*strict liability*), yang menitikberatkan pada akibat yang timbul tanpa mempersoalkan ada tidaknya unsur kesalahan²⁴, sebagaimana semangat yang terkandung dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi.

²²Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 73.

²³*Ibid.*, hlm. 75.

²⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2011, hlm. 167.

3. Bentuk dan Batasan Tanggung Jawab

Tanggung jawab pengusaha jasa ekspedisi dalam praktik umumnya dituangkan dalam syarat dan ketentuan layanan (*term and conditions*) yang bersifat baku (*standard contract*), termasuk dalam hal ini layanan yang ditawarkan oleh PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) secara online. Klausula baku tersebut sering kali membatasi nilai ganti rugi dengan formula tertentu, misalnya berdasarkan berat barang atau persentase dari nilai barang, kecuali pengirim menyatakan dan membayar premi asuransi atas nilai barang yang sebenarnya.

Pembatasan tanggung jawab melalui klausula baku semacam ini perlu dicermati keabsahannya berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau yang mengurangi hak konsumen atas ganti rugi. Dengan demikian, sekalipun pengusaha jasa ekspedisi diperkenankan menetapkan batasan tanggung jawab secara proporsional, pembatasan tersebut tidak boleh menghilangkan substansi hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi yang wajar atas kerusakan atau keterlambatan barang yang terjadi akibat kelalaian penyelenggara jasa²⁵.

²⁵Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 92.

B. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Pengertian perlindungan konsumen dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen persyaratan utama dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya jaminan hukum (*law guarantee*) dan adanya kepastian hukum (*law certainty*).

Definisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen bukan sekadar perlindungan terhadap hak-hak konsumen secara perdata, melainkan juga mencakup kepastian hukum yang menjamin terselenggaranya hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

1. Pengertian dan Asas Perlindungan Konsumen

Secara teoretis, perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur sekaligus melindungi kepentingan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha.²⁶ Hukum perlindungan konsumen lahir dari kesadaran

²⁶ Az. Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 23.

bahwa kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, baik dari segi informasi, modal, maupun penguasaan teknologi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kedudukan konsumen dalam praktik perdagangan sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha sehingga perlindungan terhadap hak-hak konsumen terlaksana secara optimal.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian hukum. Asas keseimbangan dimaksudkan agar memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual, sedangkan asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang antara lain meliputi peningkatan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri yaitu; peningkatan harkat dan martabat konsumen; serta peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi

barang dan/atau jasa. Dalam konteks jasa ekspedisi online, tujuan tersebut relevan untuk mendorong perusahaan ekspedisi agar senantiasa meningkatkan kualitas layanan dan akuntabilitasnya, khususnya dalam menangani risiko kerusakan dan keterlambatan barang.²⁷

Perlindungan konsumen dalam transaksi jasa ekspedisi online memiliki karakteristik khusus, sebab transaksi dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka langsung antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen sangat bergantung pada informasi yang disampaikan melalui platform digital²⁸. Kondisi ini menuntut perusahaan ekspedisi untuk memberikan informasi yang transparan mengenai prosedur pengiriman, estimasi waktu, serta mekanisme klaim ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau keterlambatan.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut.

1. Hak untuk mendapat dan memperoleh keamanan atau *the right to be secured*
2. Hak untuk memperoleh informasi atau *the right to be informed*

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 26–29.

²⁸ *Ibid.*, hlm.50

3. Hak untuk memilih atau *the right to choose*
4. Hak untuk didengarkan atau *the right to be heard*.²⁹

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebut pun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.



²⁹ Bob Widyahartono, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999, hlm. 32–34.

1. Hak Konsumen

Hak-hak konsumen diatur secara rinci dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang antar lain meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁰

Dalam konteks jasa ekspedisi, hak yang paling relevan adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak ini menjadi dasar normatif bagi konsumen untuk menuntut tanggung jawab perusahaan ekspedisi apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau keterlambatan penyerahan.³¹

2. Kewajiban Konsumen

Sebagai imbalan dari hak-hak tersebut, pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban konsumen, yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau

³⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. cit.*, hlm. 41–44.

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 73–

pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jas ; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; serta mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam transaksi jasa ekspedisi, kewajiban konsumen turut mencakup pemberian informai yang benar mengenai jenis, kondisi, dan nilai barang yang dikirimkan, sebab kelalaian konsumen dalam memberikan informasi yang akurat dapat memengaruhi pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan. Dengan demikian timbal balik, dimana pemenuhan hak salah satu pihak turut bergantung pada pelaksanaan kewajiban pihak lainnya.³²

3. Hak dan Keawajiban Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Pelaku usaha, dalam hal ini perusahaan jasa ekspedisi, berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, seta berhak mendptkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, memperlakukan konsumen secara tidak diskriminatif, serta memberikan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*, hlm. 48–51.

Kewajiban inilah yang menjadi landasan keterlambatan barang kiriman. Dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi, kewajiban tersebut menjadi dasar pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang kiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pelaku usaha dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan. Berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha pada prinsipnya wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Namun demikian, kewajiban tersebut dapat dikesampingkan apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) atau kesalahan konsumen sendiri.³³

D. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen dapat ditimbulkan apabila terdapat ketidaksesuaian antara hak yang seharusnya diterima dengan konsumen dengan kenyataan yang dialaminya, termasuk dalam hal kerusakan atau keterlambatan barang kiriman jasa ekspedisi. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

³³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 95–100.

Dalam sengketa yang timbul akibat kerusakan atau keterlambatan barang kiriman, konsumen jasa ekspedisi pada umumnya terlebih dahulu mengajukan klaim kepada perusahaan ekspedisi. Apabila klaim tersebut tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Menurut Susanti Adi Nugroho, penyelesaian sengketa konsumen merupakan mekanisme hukum yang disediakan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang hak-haknya dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian sengketa tersebut dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) dan melalui pengadilan (litigasi).³⁴ Sementara itu, Ahmadi Miru menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen merupakan upaya hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialaminya akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Pendapat tersebut sejalan dengan Shidarta yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen bertujuan memulihkan keseimbangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dengan tetap menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan.

³⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2008, hlm. 15.

Menurut Susanti Adi Nugroho, ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Pilihan tersebut dimaksudkan agar konsumen memperoleh akses terhadap penyelesaian sengketa yang efektif, sederhana, dan sesuai dengan karakteristik perkara yang dihadapi.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan pendapat para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia menganut dua mekanisme, yaitu penyelesaian melalui jalur non-litigasi dan litigasi. kedua mekanisme tersebut memberikan pilihan kepada konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum secara efektif sesuai dengan sifat dan tingkat yang dialaminya.

1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian ini dapat ditempuh melalui musyawarah langsung antara konsumen dan pelaku usaha, maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat ditempuh dengan tiga cara, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, di mana ketiganya memberikan alternatif penyelesaian yang relatif lebih cepat, sederhana, dan murah dibandingkan penyelesaian melalui jalur pengadilan. Dalam praktik, konsumen jasa ekspedisi yang dirugikan akibat atau keterlambatan barang kerap menempuh jalur pengaduan langsung kepada perusahaan ekspedisi sebagai upaya penyelesaian awal sebelum membawa sengketa tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak tercapai kesepakatan atau tidak dikehendaki oleh salah satu pihak, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan dengan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Gugatan dapat diajukan berdasarkan wanprestasi terhadap perjanjian pengangkutan, maupun berdasarkan perbuatan melawan hukum apabila kerugian timbul akibat kelalaian pihak ekspedisi diluar hubungan kontraktual yang ada.

Selain gugatan perdata biasa, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga membuka ruang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan secara kelompok (*class action*) maupun gugatan perwakilan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, sepanjang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Mekanisme ini memberikan akses yang lebih luas bagi konsumen jasa ekspedisi, khususnya apabila kerugian akibat kerusakan atau keterlambatan barang dialami oleh khususnya apabila kerugian akibat kerusakan atau keterlambatan barang dialami oleh banyak konsumen sekaligus dalam kasus yang serupa.



BAB III

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN

PENGGUNA JASA EKSPEDISI BARANG SECARA *ONLINE* ATAS

KERUSAKAN DAN KETERLAMBATAN PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI)

di Banda Aceh

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi

Barang Secara *Online* atas Kerusakan dan Keterlambatan

Perlindungan konsumen merupakan salah satu bidang hukum yang lahir dari kebutuhan untuk menyeimbangkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen, mengingat dalam praktiknya konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Ketimpangan ini semakin terasa dalam transaksi jasa ekspedisi barang secara online, dimana konsumen tidak memiliki kendali langsung atas proses pengangkutan barangnya sejak diserahkan kepada pihak ekspedisi hingga ke tangan penerimaan. Konsumen hanya dapat mempercayakan barangnya kepada pelaku usaha jasa ekspedisi tanpa dapat mengawasi secara langsung bagaimana barang tersebut diperlakukan selama proses pengiriman berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) di Banda Aceh, diketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa pengiriman barang terdiri atas beberapa jenis layanan, yaitu ONS (*One Nigth Service*), REG (*Reguler Service*), dan pengiriman internasional. Data tersebut menunjukkan adanya sejumlah pengiriman yang mengalami kerusakan maupun keterlambatan dalam proses pengiriman. Konsidi tersebut menjadi bagian penting dalam penelitian ini karena berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan pelayanan jasa ekspedisi.

Pada cabang Batoh, layanan ONS (*One Nigth Service*) tercatat sebanyak 700 pengiriman, dengan 2 barang mengalami kerusakan dan 10 pengiriman mengalami keterlambatan. Sementara itu, layanan REG (*Reguler Service*) pada cabang yang sama mencatat sebanyak 2.586 pengiriman, dengan 1 barang mengalami kerusakan dan 12 pengiriman mengalami keterlambatan. Data tersebut menunjukan bahwa dalam pelaksanaan jasa pengiriman masih terdapat permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, khususnya apabila kerusakan atau keterlambatan tersebut mengakibatkan barang tidak diterima dalam kondisi atau waktu sebagaimana yang di harapkan.

Pada cabang Jeulingke, layanan ONS (*One Nigth Service*) mencatat sebanyak 195 pengiriman, dengan 1 barang mengalami kerusakan dan pengiriman mengalami keterlambatan. Adapun layanan REG (*Reguler Service*) mencatat sebanyak 635 pengiriman, dengan 1 barang mengalami kerusakan dan 8 pengiriman mengalami keterlambatan. Meskipun jumlah pengiriman, kerusakan dan keterlambtan tetap merupakan bentuk permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan jasa yang perlu mendapat perhatian dari pelaku usaha.

Pada pelayanan Mobile Sprinter, jenis layanan ONS (*One Nigth Service*) mencatat sebanyak 6.088 pengiriman, dengan 2 barang mengalami kerusakan dan 15 pengiriman mengalami keterlambtan. Sementara itu, layanan REG (*Reguler Service*) pada Mobile Sprinter mencatat jumlah pengiriman paling tinggi, yaitu sebanyak 23.341 pengiriman, dengan 3 barang mengalami kerusakan dan 30 pengiriman mengalami keterlambatan. Adapun layanan pengiriman dan berdasarkan data yang diperoleh tidak terdapat laporan mengenai kerusakan maupun keterlambtan pengiriman.

Secara keseluruhan, jumlah pengiriman yang tercatat pada penelitian adalah sebanyak 29.436 pengiriman. Dari keseluruhan pengiriman tersebut, terdapat 10 barang yang mengalami kerusakan dan 80 pengiriman mengalami keterlambatan. Data tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan usaha jasa ekspedisi masih terdapat keadaan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha jasa ekspedisi berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai dengan perjanjian serta memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Dalam perspektif perlindungan hukum konsumen, terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman perlu dilihat dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang timbul sejak konsumen menggunakan jasa pengiriman. Konsumen pada dasarnya berhak memperoleh pelayanan jasa yang aman, layak, dan sesuai dengan kesepakatan. apabila dalam pelaksanaan pengiriman terjadi kerusakan atau keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, data kerusakan dan keterlambatan tersebut menjadi dasar empiris untuk menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum serta tanggung jawab PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam penelitian ini.

Keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang dilakukan perusahaan TIKI merupakan suatu perbuatan wanprestasi, dimana TIKI sebagai jasa pengiriman barang tidak dapat memenuhi prestasinya dengan mengantarkan barang melebihi estimasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Keterlambatan yang di sebabkan kelalaian/kesalahan pihak TIKI tentu saja merugikan konsumen, terlebih-lebih barang tersebut sangat dibutuhkan oleh konsumen agar segera digunakan, keterlambatan ini tentu saja bisa mengurangi atau pun menghilangkan manfaat dari barang tersebut. Keterlambatan pengiriman barang menjadi tanggung jawab PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) sebagai pihak pengirim yang melakukan tindakan wanprestasi untuk menggantikan kerugian yang dialami oleh konsumen, sebagaimana yang telah di atur dalam Pasal 19 ayat (1) yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan,” Pasal 19 ayat (2) “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, ataut perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku” dan Pasal 1246 KUHPdata yang menyatakan “biaya, ganti rugi dan bunga, yang boleh dituntut kreditur, terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya, tanpa mengurangi pengecualian dan perubahan yang disebut.

Serah terima barang dalam kegiatan pengiriman melalui jasa ekspedisi pada hakikatnya merupakan bagian dari suatu perjanjian pengangkutan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, yaitu pelaku usaha jasa ekspedisi dan konsumen pengguna jasa. Sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa pengiriman, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa barang yang diangkut sampai ke tangan konsumen dalam keadaan baik dan sesuai dengan kesepakatan awal. Apabila terjadi kerugian, baik berupa kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan barang, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Bentuk ganti rugi tersebut disesuaikan dengan nilai atau biaya yang telah ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian pengiriman.

Prinsip tanggung jawab ini sejalan dengan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Meskipun ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dapat dikatakan telah cukup memadai, dalam praktiknya diperlukan itikad baik dari kedua belah pihak, baik pelaku

usaha maupun konsumen, untuk menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, agar tujuan perlindungan konsumen dapat terwujud secara nyata.

Perlu ditegaskan bahwa tanggung jawab ganti rugi hanya dibebankan kepada pihak ekspedisi apabila kerusakan atau kerugian yang timbul terbukti disebabkan oleh kelalaian pihak ekspedisi selama proses pengangkutan. Sebaliknya, apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen sendiri, misalnya kesalahan dalam pengemasan atau ketidaksesuaian informasi mengenai jenis barang, maka pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab tersebut, sebagaimana prinsip pembebasan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, unsur penting yang perlu dibuktikan adalah pada tahap mana kerusakan tersebut terjadi, apakah sebelum barang diserahkan kepada pihak ekspedisi ataukah setelah barang berada dalam penguasaan dan pengangkutan pihak ekspedisi. Untuk mencegah timbulnya sengketa terkait hal ini, proses serah terima barang perlu dilakukan dengan pemeriksaan yang cermat, termasuk memastikan kategori barang, khususnya apakah barang tersebut tergolong barang yang mudah rusak (*fragile*) atau tidak, sehingga dapat ditentukan bentuk penanganan dan tanggung jawab yang sesuai.

Dalam hal hak-hak konsumen tidak terpenuhi, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa secara bertahap. Tahap pertama yang dapat ditempuh adalah penyelesaian secara musyawarah atau

mediasi antara konsumen dan pelaku usaha jasa ekspedisi untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, sebagaimana diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Apabila upaya tersebut tidak membuahkan hasil yang memuaskan bagi konsumen, maka penyelesaian dapat dilanjutkan melalui jalur hukum, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui gugatan ke peradilan umum, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selain upaya hukum, peran pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat juga penting dalam mengawasi pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak, agar pelaku usaha tidak hanya menuntut haknya semata, tetapi juga secara konsisten menjalankan kewajibannya untuk menjaga kepentingan konsumen. Dengan adanya kesadaran bersama antara konsumen, pelaku usaha jasa ekspedisi, maupun badan usaha penyedia jasa angkutan lainnya mengenai hak dan kewajiban masing-masing, diharapkan permasalahan seperti keterlambatan pengiriman maupun kerusakan barang dapat diminimalkan, sehingga tercipta hubungan hukum yang seimbang dan adil antara konsumen dan pelaku usaha.³⁵

Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan salah satu pilar

³⁵ M. Thaib Zakaria, Akademisi Universitas Muhammadiyah Aceh, wawancara Tanggal 7 Juli 2026

utama dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Menurut Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) menyampaikan bahwa apabila konsumen mengalami kerugian akibat cacat produk, wanprestasi, atau praktik usaha yang tidak sesuai dengan perjanjian, maka konsumen berhak menuntut ganti rugi, kompensasi, atau penggantian barang/jasa yang setara nilainya. Dalam menjalankan fungsinya, YaPKA juga berperan aktif memberikan pendampingan hukum, mediasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, serta edukasi publik agar masyarakat semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen yang cerdas dan kritis.³⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang secara online atas kerusakan dan keterlambatan bersumber dari beberapa peraturan perundang-undangan yang saling melengkapi, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai perjanjian pengangkutan dan wanprestasi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak, kewajiban, dan

³⁶ Fahmawati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh. Wawancara pada Tanggal 11 Juni 2026

tanggung jawab pelaku usaha. Dalam praktiknya di Kota Banda Aceh, PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) sebagai pelaku usaha tetap terikat untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sepanjang kerugian tersebut bukan disebabkan oleh keadaan memaksa atau kesalahan konsumen itu sendiri.

B. Faktor Penyebab Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Barang Secara Online Mengalami Kerusakan dan Keterlambatan

Pengiriman barang memang sekarang ini memiliki peranan yang sangat penting, karena ada banyak bisnis yang menggunakan konsep online. Dan dengan maraknya bisnis online, maka jasa ekspedisi pengiriman barang itu jadi satu hal yang memang sangat dibutuhkan saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) di Banda Aceh, dapat diidentifikasi bahwa kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal yang bersumber dari pihak penyedia jasa ekspedisi itu sendiri, dan faktor eksternal yang berasal dari luar kendali langsung perusahaan. Perbedaan kedua faktor ini penting dilakukan karena berimplikasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Faktor yang bersumber dari kesalahan atau kelalaian pelaku usaha akan menimbulkan tanggung jawab berdasarkan prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*), sedangkan faktor yang berada di luar kendali pelaku usaha dan tidak dapat diperkirakan

sebelumnya berpotensi dikategorikan sebagai keadaan memaksa (*force majeure*). Namun, apabila keterlambatan pengiriman disebabkan oleh kerusakan kendaraan milik perusahaan akibat kurangnya perawatan atau pengawasan, keadaan tersebut tidak dapat dikualifikasikan sebagai (*force majeure*), melainkan merupakan bentuk kelalaian pihak ekspedisi yang dapat menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Namun terkadang jasa ekspedisi pun bisa sampai terlambat dalam mengirim barang sampai ke alamat tujuan. Keterlambatan memang sangat mungkin untuk terjadi, meskipun sebenarnya ini bukan hal yang baik dan bisa menjadi nilai minus bagi jasa ekspedisi, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Secara teoretis, faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya prestasi dalam perjanjian pengangkutan dapat dibedakan menjadi faktor yang bersumber dari pelaku usaha, faktor yang bersumber dari pihak ketiga atau keadaan di luar kekuasaan para pihak, dan faktor yang bersumber dari konsumen itu sendiri.

1. Faktor Internal Jasa Ekpedisi

Faktor internal merupakan penyebab kerusakan dan keterlambatan yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan yang berasal dari dalam sistem operasional perusahaan ekspedisi. Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang itu memang ada banyak sekali, namun terbagi menjadi dua, salah satunya adalah faktor internal dari jasa ekspedisi itu sendiri yang mungkin menyebabkan

terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang tersebut. Berikut beberapa faktor internal yang membuat pengiriman barang jadi terlambat:

a. Kurir lambat

Keterlambatan yang menyebabkan oleh kinerja kurir yang tidak optimal dalam mendistribusikan barang kepada penerima merupakan salah satu penyebab paling sering dikeluhkan konsumen. Hal ini dapat terjadi karena beban kerja kurir yang berlebihan, dan terkadang ada kurir yang memang cukup lambat kerjanya. Sehingga akhirnya harus mengalami keterlambatan pada saat pengantaran. Karena memang yang paling akhir itu adalah kurir, dan bila kurir terlambat sudah pasti tetap akan terlambat pada saat mengantar.

b. Kesalahan data

Kesalahan data bisa terjadi karena kekeliruan dalam pencatatan alamat tujuan, nomor resi, identitas penerima, maupun informasi lain yang bersifat administratif. Kesalahan ini umumnya bersumber karena eror petugas input data. Kesalahan data dapat mengakibatkan barang terkirim ke alamat yang salah, dan tertahan di gudang transit, sehingga secara langsung merugikan konsumen. Hal ini tentunya akan membuat pengantaran menjadi lebih lama dan mungkin akan bisa terlambat.

c. Barang tertukar

Tertukarnya barang antara satu konsumen dengan konsumen lainnya biasanya terjadi akibat kelalaian dalam proses sortir dan pengemasan di gudang sebelum barang didistribusikan. Kesalahan penempelan label pengiriman atau kurang telitnya petugas gudang dalam memilah paket berdasarkan tujuan menjadi penyebab utama persoalan ini. Barang tertukar tidak hanya menimbulkan kerugian materil, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian immateril apabila yang tertukar bersifat pribadi atau mendesak bagi penerima.

Dan hal tersebut mungkin juga akan membuat barang yang dikirimkan itu pun akan jadi terlambat sampai. Beberapa penyebab sangat mungkin terjadi, dan mungkin tidak terhindarkan untuk bisa terjadi selama pengantaran.

Akan tetapi tentunya beberapa faktor internal yang menyebabkan keterlambatan itu memang merupakan kesalahan dari penyedia jasa ekspedisi itu sendiri. Untuk jasa ekspedisi yang berkualitas tidak akan mungkin melakukan kesalahan tersebut.

2. Faktor Eksternal Jasa Ekspedisi

Faktor eksternal merupakan penyebab kerusakan dan keterlambatan yang bersumber dari kondisi di luar kendali langsung perusahaan ekspedisi. Faktor ini perlu dikaji secara cermat untuk menentukan sejauh mana suatu peristiwa dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa (*force majeure*) yang membebaskan pelaku usaha dari

tanggung jawab ganti rugi, bagaimana diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

a. Kondisi cuaca dan bencana alam

Faktor cuaca ekstrem seperti hujan deras, banjir, maupun bencana alam seperti gempa bumi dan tanah longsor dapat mengganggu akses transportasi darat, laut, maupun udara yang digunakan dalam proses distribusi barang. Kondisi ini pada umumnya dikategorikan sebagai (*force majeure*) atau keadaan memaksa yang berada di luar kemampuan pelaku usaha untuk mengendalikannya, sehingga secara hukum dapat membebaskan atau setidaknya meringankan tanggung jawab ganti rugi usaha.

b. Gangguan sarana transportasi

Gangguan pada sarana transportasi, baik berupa kerusakan teknis kendaraan pengangkut, gangguan pada transportasi udara maupun laut yang digunakan dalam rantai distribusi antarkota atau antar pulau, maupun kendala teknis lainnya di luar kendali langsung kurir, turut menjadi faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang. Kerusakan armada di tengah perjalanan misalnya, dapat memaksa dilakukannya pengalihan ke kendaraan atau penerbangan pengganti, sehingga estimasi waktu tiba yang telah dijanjikan kepada konsumen menjadi meleset. Faktor ini pada dasarnya berkaitan dengan aspek pemeliharaan dan kelalaian sarana operasional milik pelaku usaha, sehingga bersifat insidental, pelaku

usaha tetap dibebani kewajiban untuk melakukan perawatan armada secara berkala guna meminimalkan resiko tersebut.

3. Faktor yang berasal dari konsumen

a. Rumah kosong atau penerima tidak di tempat

Faktor eksternal yang keempat adalah rumah menjadi tempat tujuan dari pengiriman barang itu mungkin kosong ataupun orang tidak ditempat. Apabila kosong atau orang tidak ditempat, maka sangat mungkin akan dibawa kembali oleh kurir dan akan diantar hari berikutnya.

b. Alamat tidak lengkap atau tidak jelas

Alamat yang tidak lengkap atau tidak jelas merupakan salah faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman barang. Kesalahan dalam mencantumkan nama jalan, nomor rumah, nomor telpon penerima, maupun informasi pendukung lainnya dapat menyulitkan kurir dalam menemukan lokasi tujuan. Akibatnya, barang yang dikirim harus ditunda atau dikembalikan terlebih dahulu ke kantor ekspedisi untuk dilakukan verifikasi data. Oleh karena itu. Konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan informasi alamat yang benar, lengkap, dan mudah diakses guna memperlancar proses pengiriman serta meminimalkan resiko keterlambatan barang.

Hasil wawancara dengan bapak Sahrul sebagai manager di PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) memberikan tanggapan apabila terjadi keterlambtan,

maka pihak TIKI akan memberikan ganti rugi kerugian sebesar ongkos kirim barang tersebut penggantinya. Permasalahan lainnya pada pengiriman makanan yang mengalami keterlambatan dan menyebabkan kebasian pada makanan tersebut maka pihak TIKI akan bertanggung jawab dengan syarat makanan tersebut harus di asuransikan kebasianya terlebih dahulu, dengan melakukan konfirmasi ke kantor TIKI tersebut dan minimal jangka waktu kebasianya 2 hari dari tanggal kirim. Pihak TIKI dan penerima akan membuat perjanjian dimana pihak pengirim memberitahu harga makanan yang akan di kirimkan, dan apabila keterlambatan itu terjadi yang mengakibatkan kebasian pada makanan tersebut. Pada proses pembuktian pihak yang harus bertanggung jawab bila terjadi keterlambatan pengiriman harus bertanggung jawab bila terjadi keterlambatan pengiriman harus bisa membuktikan bahwa sudah melakukan tugasnya sesuai prosedur.

Sebagaimana diketahui, setiap perusahaan jasa ekspedisi memiliki syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh konsumen dalam proses pengiriman barang. Ketentuan tersebut pada umumnya tercantum dalam resi pengiriman, meskipun pada resi terbaru PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) tidak lagi dicantumkan secara rinci. Namun, untuk pengiriman dokumen, ketentuan mengenai tanggung jawab dan tata cara pengiriman tetap dijelaskan oleh pihak TIKI.

PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) menerapkan dua sistem pengiriman barang. Apabila terjadi kehilangan barang selama proses pengiriman, pihak TIKI akan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

yaitu sebesar nilai ongkos kirim yang telah dibayarkan oleh konsumen. Dalam menangani pengaduan terkait keterlambatan, kerusakan, maupun kehilangan barang, pihak TIKI terlebih dahulu mendengarkan kronologi kejadian untuk mengetahui penyebab dan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Hal ini dilakukan karena dalam praktiknya pihak ekspedisi sering kali menjadi pihak yang pertama kali disalahkan oleh konsumen.

Dalam penyelesaian klaim, PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) memiliki bagian khusus yang menangani klaim, baik dari pihak TIKI pengirim maupun TIKI penerima. Bagian tersebut bertugas melakukan pemeriksaan dan penelusuran terhadap permasalahan yang terjadi selama proses pengiriman barang. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman pada umumnya berasal dari faktor eksternal, seperti kondisi cuaca yang buruk, keterlambatan penerbangan, serta keadaan alam yang tidak dapat diprediksi. Sementara itu, kerusakan barang dapat terjadi akibat berbagai faktor yang timbul selama proses pengangkutan.

Pengajuan klaim atas keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang harus dilakukan pada kantor TIKI tempat barang pertama kali dikirim, bukan pada kantor TIKI yang menerima barang tersebut. Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan klaim secara daring melalui aplikasi TIKI dengan mengisi dan melengkapi data klaim yang diperlukan. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) berupa uang

sesuai dengan ketentuan perusahaan. Keberadaan aplikasi TIKI memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh informasi mengenai status pengiriman sekaligus mengajukan klaim apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang.³⁷

Menurut hasil penelitian upaya yang ditempuh oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang TIKI yang mengalami keterlambatan barang yang dilakukan oleh pihak TIKI yaitu dengan melapor ke kantor PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh, kemudian pihak TIKI melakukan pengecekan guna di ketahuinya faktor yang mempengaruhi terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang tersebut.

Dalam kasus sengketa pengangkutan barang pada perusahaan jasa ekspedisi barang, penggantian kerugian yang berwujud pengembalian uang atau penggantian barang sangat bermanfaat, karena pihak konsumen merasa hak-hak atas barangnya terlindungi. Dalam hal ini perusahaan jasa ekspedisi telah memenuhi beberapa hak-hak konsumen, karena segala kerugian akibat kehilangan atau kerusakan akan diberikan ganti rugi asalkan dapat dibuktikan dengan faktur pengiriman seperti yang telah diuraikan.

“Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pelanggan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI), diketahui bahwa dalam penyelenggaraan jasa ekspedisi barang secara online masih terdapat berbagai permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan kerusakan barang

³⁷ Sahrul, Manager PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh, wawancara Tanggal 25 Juni 2026

selama proses pengiriman. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi masih perlu mendapat perhatian guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen. Konsumen mengeluhkan paket berupa frozen food yang dikirim menggunakan wadah sterofom mengalami kerusakan dan mencair ketika sampai di tempat tujuan. Selain itu, konsumen juga merasa dirugikan karena pihak perusahaan jasa ekspedisi tidak memberikan ganti rugi atas kerusakan tersebut dan hanya menyampaikan permohonan maaf. Padahal, berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selanjutnya, Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan demikian, peristiwa tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang secara online masih perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan barang selama pengiriman.”

Jika ingin ditambahkan kutipan undang-undangnya secara langsung, bunyi pasalnya adalah sebagai berikut:

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”

Berdasarkan hasil wawancara, pihak TIKI memberikan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman yang terjadi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Pemberian ganti rugi tersebut merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam memenuhi hak-hak konsumen atas layanan pengiriman barang.

“Berdasarkan ulasan konsumen, masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi. Konsumen menyampaikan bahwa paket yang dikirim tidak kunjung tiba meskipun telah melewati estimasi waktu pengiriman yang ditentukan. Keterlambatan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil, karena barang yang dibutuhkan tidak dapat digunakan tepat waktu. Dalam hal ini, pelaku usaha berkewajiban

memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab atas jasa yang diberikan kepada konsumen.³⁸

Menurut Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu, Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Keterlambatan pengiriman barang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingginya volume pengiriman, kesalahan dalam proses distribusi, kendala transportasi, maupun faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dengan demikian, pemberian ganti rugi atas keterlambatan pengiriman yang dilakukan oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) merupakan bentuk pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

³⁸ Sahrul Selaku Manager PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh, wawancara Pada Tanggal 25 Juni 2026

C. Upaya Yang Dapat Ditempuh dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Barang Secara *Online* Atas Kerusakan dan Keterlambatan

Terjadinya kerusakan maupun keterlambatan barang dalam layanan jasa ekspedisi seringkali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, terutama apabila kedua belah pihak tidak memiliki kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi yang seharusnya diberikan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh secara bertahap, baik melalui jalur di luar pengadilan maupun melalui jalur pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (*Non-Litigasi*)

Tahapan pertama yang idealnya ditempuh oleh konsumen dan pelaku usaha jasa ekspedisi, termasuk PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) adalah penyelesaian sengketa secara damai di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. Musyawarah atau negosiasi langsung, yaitu konsumen mengajukan keluhan atau pengaduan (*complain*) kepada pihak ekspedisi, baik melalui layanan pelanggan (*customer service*), aplikasi pengaduan, maupun kantor cabang terdekat, untuk mencapai kesepakatan

mengenai bentuk dan besaran ganti rugi tanpa melibatkan pihak ketiga;

- b. Mediasi, yaitu penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat netral untuk membantu mempertemukan kepentingan konsumen dan pelaku usaha hingga tercapai kesepakatan bersama;

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Pengadilan (*litigasi*)

Apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil mencapai kesepakatan atau tidak memuaskan salah satu pihak, konsumen berhak melanjutkan penyelesaian sengketa melalui jalur hukum formal, yaitu dengan mengajukan gugatan ke pengadilan umum, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Gugatan tersebut dapat diajukan atas dasar wanprestasi, mengingat pelaku usaha jasa ekspedisi telah lalai memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian pengiriman yang telah disepakati, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata juncto Pasal 1246 KUH Perdata mengenai ganti rugi akibat wanprestasi. Melalui jalur litigasi, konsumen dapat menuntut pemenuhan hak berupa ganti rugi materiil atas kerusakan maupun keterlambatan barang yang dialaminya, disertai bukti-bukti pendukung seperti bukti pengiriman, komunikasi dengan pihak ekspedisi, serta bukti kerugian yang ditimbulkan.

3. Peran Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen

Peran pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen sangat penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk konsumen pengguna jasa ekspedisi barang secara online. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyusun kebijakan, menetapkan peraturan perundang-undangan, melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 29 dan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pemerintah juga berperan dalam memberikan pembinaan dan edukasi kepada masyarakat agar konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam melakukan transaksi.

Di samping peran pemerintah, lembaga perlindungan konsumen juga memiliki fungsi penting dalam membantu konsumen memperoleh perlindungan hukum. Dalam hal ini, Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) berperan sebagai lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memberikan pendampingan, advokasi, edukasi, serta informasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. YaPKA juga berupaya membantu penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur musyawarah dan mediasi guna mencapai penyelesaian yang adil bagi para pihak.

Dengan adanya peran pemerintah dan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, diharapkan tercipta keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga hak-hak konsumen dapat

terlindungi secara efektif dan kepastian hukum dalam transaksi, khususnya dalam penggunaan jasa ekspedisi barang secara online, dapat terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), penyelesaian sengketa konsumen pengguna jasa ekspedisi pada umumnya diawali dengan musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila musyawarah tidak menghasilkan kesepakatan, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada YaPKA untuk memperoleh pendampingan hasil dan yang diharapkan, konsumen tetap memiliki hak untuk mengajukan gugatan secara perdata melalui pengadilan. Sebelum menggunakan gugatan sengketa perdata terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, terdapat kemungkinan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan dengan menggunakan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), penyelesaian sengketa konsumen diawali dengan pengajuan pengaduan oleh konsumen. Selanjutnya, YaPKA melakukan telaah terhadap pengaduan tersebut untuk menentukan apakah perkara tersebut termasuk dalam ruang lingkup kewenangannya. Apabila pengaduan berada dalam ruang lingkup tugas YaPKA, maka pengaduan tersebut ditindak lanjuti sebagai sengketa konsumen. Sebaliknya, apabila perkara berada di luar kewenangan YaPKA, maka

konsumen akan diarahkan kepada instansi atau lembaga yang berwenang. Dalam perkara yang menjadi kewenangan YaPKA, lembaga tersebut akan mengumpulkan bukti-bukti dari konsumen sebagai dasar untuk melakukan pendampingan dan penyelesaian sengketa melalui musyawarah, mediasi, diskusi kelompok terarah, atau metode lain yang dipandang paling efektif sesuai dengan karakteristik sengketa yang dihadapi.³⁹

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui penyelesaian sengketa konsumen pengguna jasa ekspedisi barang secara online pada dasarnya lebih mengutamakan penyelesaian secara non-litigasi melalui musyawarah, mediasi, maupun pendampingan oleh YaPKA. Namun demikian, apabila upaya tersebut tidak berhasil memberikan penyelesaian yang adil bagi para pihak, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh penyelesaian melalui jalur litigasi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi diharapkan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi tanggungjawabnya terhadap konsumen guna mewujudkan kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengiriman barang.

³⁹ Fahmawati Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh. *Wawancara* pada Tanggal 11 Juni 2026

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) Peunayong Banda Aceh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ekspedisi barang atas kerusakan dan keterlambatan pengiriman pada PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) telah dilaksanakan melalui pemberian ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 19 ayat (1) dan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk ganti rugi yang diberikan berupa uang, umumnya sebesar nilai ongkos kirim, dengan mekanisme pengajuan klaim baik secara langsung di kantor cabang tempat pengiriman pertama kali dilakukan maupun secara daring melalui aplikasi TIKI. Namun demikian, pelaksanaan perlindungan tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif, sebagaimana terlihat dari kasus kerusakan paket *frozen food* yang tidak mendapatkan ganti rugi, melainkan hanya permohonan maaf dari pihak perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan tanggung jawab pelaku usaha di lapangan masih belum konsisten dengan ketentuan normatif yang berlaku, sehingga hak konsumen atas kompensasi belum sepenuhnya terpenuhi secara nyata.

2. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang pada jasa ekspedisi PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) terdiri atas tiga kategori, yaitu faktor internal yang bersumber dari kelalaian operasional perusahaan seperti kinerja kurir yang tidak optimal, kesalahan input data, dan tertukarnya barang di gudang; faktor eksternal yang berada di luar kendali perusahaan seperti kondisi cuaca buruk, bencana alam, gangguan sarana transportasi, serta kemacetan lalu lintas; dan faktor yang bersumber dari konsumen itu sendiri, seperti penerima tidak berada di tempat maupun alamat yang tidak lengkap. Ketiga kategori faktor tersebut memiliki konsekuensi hukum yang berbeda, di mana faktor internal menimbulkan tanggung jawab berdasarkan prinsip kesalahan (*fault liability*) yang mewajibkan perusahaan memberikan ganti rugi, sedangkan faktor eksternal yang bersifat *force majeure* berpotensi membebaskan atau meringankan tanggung jawab pelaku usaha sepanjang dapat dibuktikan.
3. Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa ekspedisi barang akibat kerusakan dan keterlambatan pengiriman dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur non-litigasi dan jalur litigasi. Penyelesaian non-litigasi dilakukan melalui musyawarah atau negosiasi langsung antara konsumen dengan pihak TIKI, mediasi, maupun pengaduan kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) yang berperan memfasilitasi penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Apabila upaya tersebut tidak membuahkan hasil yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan

wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum ke peradilan umum. Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. Citra Van Titip Kilat (TIKI) selama ini lebih banyak diselesaikan melalui jalur musyawarah di tingkat perusahaan, sehingga jalur litigasi maupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen belum banyak dimanfaatkan oleh konsumen di Banda Aceh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan jasa ekspedisi barang atas keterlambatan barang :

1. Perusahaan juga perlu mencantumkan kembali syarat dan ketentuan layanan secara jelas pada resi pengiriman maupun aplikasi digital, agar konsumen memperoleh informasi yang memadai mengenai hak dan prosedur pengajuan klaim sejak awal transaksi. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan pengawasan terhadap kinerja kurir, ketelitian input data, dan proses sortir barang di gudang guna meminimalkan kerusakan dan keterlambatan yang bersumber dari faktor internal.
2. Bagi konsumen pengguna jasa ekspedisi, disarankan agar lebih memahami hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, termasuk memastikan kelengkapan dan kebenaran informasi alamat serta jenis barang yang dikirimkan. Konsumen juga disarankan untuk lebih proaktif menyampaikan pengaduan secara tertulis dan menyimpan bukti pengiriman sebagai dasar

pengajuan klaim apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan barang, serta tidak ragu untuk memanfaatkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti YaPKA apabila penyelesaian secara langsung dengan pihak ekspedisi tidak memberikan hasil yang memuaskan.

3. Bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen, khususnya Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), disarankan agar lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi jasa ekspedisi secara online, serta memperkuat fungsi pengawasan terhadap kepatuhan pelaku usaha jasa ekspedisi dalam melaksanakan kewajiban pemberian ganti rugi. Diharapkan pula terdapat regulasi teknis yang lebih rinci mengenai standar pelayanan minimal jasa ekspedisi, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terlaksana secara lebih efektif dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013.
- Ahmad M. Ramli, Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia, Bandung: Refika Aditama, 2020.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media, 2011.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, entri "tanggung jawab".
- Bambang Waluyo, Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Bob Widyahartono, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta: Visimedia, 2018.
- H. M. N. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid III: Hukum Pengangkutan, Jakarta: Djambatan, 2003.
- R. Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta: PT Intermasa, 2014.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soerjono Soekanto, Pokok-Pokok Sosiologi Hukum, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2019.

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Kencana, 2008.

Sution Usman Adji, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Jakarta: Rineka Cipta, 1991.

Yan Pramadya Puspa, Kamus Hukum, Semarang: Aneka Ilmu, 1977.

Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos

C. Jurnal

Mewu dan Mahadewi dalam jurnal berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia” yang diterbitkan dalam Jurnal Kewarganegaraan Vol. 7 No. 1 Tahun 2023

Nangin dalam jurnalnya yang berjudul “Proteksi Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” yang dimuat dalam Lex Crimen Vol. VI No. 4 Tahun 2017

Yuswan Tio Arisandi dalam jurnal berjudul “Efektivitas Penerapan E-Commerce dalam Pengembangan Usaha Kecil Menengah di Sentra Industri Sandal dan Sepatu Wedoro Kabupaten Sidoarjo” yang diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Tahun 2018



Foto Bersama Spinte, konsumen TIKI wawancara tanggal 5 juni 2026



Foto Bersama Vera , konsumen TIKI wawancara tanggal 4 juni 2026



Foto Bersama Rosmalina, konsumen TIKI wawancara tanggal 3 juni 2026



Foto Bersama Desi, konsumen TIKI wawancara tanggal 3 juni 2026



Foto Bersama Hani, konsumen TIKI wawancara tanggal 5 juni 2026



Foto Bersama Sahrul, Manager TIKI wawancara tanggal 5 juni 2026



Foto Bersama Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), 11 Juni 2026



Foto Bersama M. Thaib, Akademisi TIKI wawancara tanggal 10 juni 2026