

PERTANGGUNGJAWABAN PERUSAHAAN EKSPEDISI BERKAITAN DENGAN KELALAIAN HILANGNYA BARANG KIRIMAN

Muhammad Nasruddin¹

¹*Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana, Jakarta*

Email: nnasruddin_72@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini memperoleh pemahaman mengenai pertanggungjawaban perusahaan jasa pengangkutan dan pengiriman (ekspedisi) di dalam melayani pengiriman barang konsumen sebagai pengguna jasa atas barang yang cacat, rusak dan hilang, dan bagaimana upaya hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa terhadap barangnya, terkait pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang (ekspedisi). Permasalahan penelitian ini adalah pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi berkaitan dengan kelalaian hilangnya barang kiriman menyangkut hukum konsumen kerugian konsumen akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi jasa pengangkut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif berdasarkan data primer serta berbagai data sekunder berupa peraturan perundang-undangan. Kesimpulan penelitian ini sebagai pertanggungjawaban pihak jasa pengangkutan atas kelalaian pengiriman barang dan solusi kerugian terhadap konsumen atas segala kerugian yang diderita sebagai pihak pengguna jasa.

Kata Kunci: Kelalaian; Pengiriman Barang; Perlindungan Konsumen; Perusahaan Ekspedisi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to gain an understanding of the responsibility of transportation and delivery service companies (expeditioners) in serving the delivery of consumer goods as service users for defective, damaged and lost goods, and how legal remedies are for consumers as service users for their goods, related to the work carried out by the company. freight forwarding company. The problem of this research is the responsibility of the shipping company related to the negligence of the loss of the shipment concerning consumer law consumer losses due to the delivery of goods by the shipping company. The research method used is normative research based on primary data and various secondary data in the form of laws and regulations. The conclusion of this study is the responsibility of the transportation service for negligence in delivering goods and solutions to losses to consumers for all losses suffered as a service user.

Keywords: *Negligence; Delivery of Goods; Consumer Protection; Expedition Company.*

A. PENDAHULUAN

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang sangatlah berperan penting pada pendistribusian barang ke konsumen, karena dalam pengiriman yang dilakukan dengan proses cepat, tepat dan rapi. Perusahaan yang berbentuk badan usaha ini yang bergerak dalam bidang perdagangan jasa (ekspedisi/kurir/perusahaan jasa penitipan, pada dasarnya perusahaan ini melakukan proses pengangkutan barang-barang. Pengangkutan merupakan suatu kegiatan pemindahan, baik orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat yang menjadi tujuannya, baik perjalanan angkutan darat, laut dan udara dengan menggunakan alat angkut.¹ Perkembangan jasa pengangkutan ini kemungkinan juga memiliki risiko yang akan terjadi, baik risiko karena kelalaian pengiriman jasa ekspedisi, ataupun risiko karena terjadinya *overmacht* atau *force majeure*. Risiko dalam pengiriman barang yang sering terjadi pada jasa pengangkutan/ekspedisi yakni risiko hilang, rusak, musnah barang yang dikirim, oleh karena kesalahan dan kelalaian² pengiriman maupun karena *overmacht*.

Kegiatan bisnis pengangkutan/ekspedisi yang baik terdapat kesamaan hak perlindungan, antara perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa dan perlindungan produsen.³ Hubungan pelaku usaha sebagai penyedia layanan jasa pengirim barang ke konsumen seringkali terdapat kendala-kendala teknis, dari hilangnya barang, atau mengalami keterlambatan diterimanya barang tersebut, maka konsumen yang sangat dirugikan. Pihak konsumen yang telah melaksanakan kewajibannya membayar ongkos kirim/upah namun tidak mendapatkan haknya sebagaimana semestinya. Harapan konsumen dalam hal ini ongkos yang telah dibayarkan kepada pihak ekspeditor seimbang apa yang dilakukan dalam pengiriman barangnya, yakni tepat waktu, tidak rusak, dan tidak hilang.

Jasa usaha pengiriman barang dalam melaksanakan pekerjaannya harus bertanggung jawab terhadap persetujuan yang telah disepakati bersama. Begitupun hak dan kewajiban dalam industri pengangkutan. Hubungan ini terjadi adanya perbuatan, peristiwa, atau keadaan dalam proses pengangkutan menjadi tanggung jawab yang berkaitan dengan persetujuan yang disepakati kedua belah pihak.

Perjanjian sebagai suatu kata sepakat di antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain, di mana saling mengikatkan hak dan kewajibannya, sehingga di antara subjek hukum berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melakukan prestasinya. Apabila suatu persetujuan tersebut dilanggar, maka dapat diajukan gugatan ganti rugi dari kontrak tersebut kepada pihak yang menimbulkan kerugian atau pihak yang menderita kerugian.⁴

Dalam hukum kebiasaan pengangkutan pengiriman barang didasarkan pada dokumen pengiriman yang menerangkan di dalamnya tujuan pengiriman, nama pengirim, dan biaya pengiriman barang. Banyaknya kasus yang terjadi berkaitan jasa pengiriman barang, khususnya tanggung jawab jasa pengirim yakni hilangnya barang kiriman. Kenyataannya seringkali klaim yang

¹ Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan Di Laut: Perspektif Teori Dan Praktek* (Medan: Pustaka Bangsa Press, 2005) hlm. 4.

² Grace Sharon, "Ganti Rugi Dalam Metode Promosi Yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* vol. 7, no. 1 (2018), hlm. 51, <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.14>.

³ Sonya Lorensa Sirait, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi PT. Berlian Transtar Abadi Medan)" (2019), hlm. 10, <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/3527>.

⁴ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori Dan Analisis Kasus* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015) hlm. 15.

diajukan pihak konsumen kepada pengirim yang tidak ditanggapi oleh pihak perusahaan jasa pengirim.

Kasus lainnya mengenai terlambat mengirim barang juga masalah yang paling sering oleh pihak ekspeditor, terlebih memasuki hari raya keagamaan. Banyak pelaku usaha yang merugi sebagai pengguna jasa layanan pengiriman. Proses pengiriman barang terutama keterlambatan barang yang diterimanya dapat mengalami kerugian baik secara material maupun immaterial. Kadang hal ini terkait dengan jenis barang yang dikirim cenderung kadaluwarsa, atau barang menjadi tidak berguna jika diterima tidak tepat waktu. Tindakan yang merugikan ini membuat pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas kontrak yang telah dibuat, minta ganti rugi biaya, bunga dan kerugian yang telah dideritanya.⁵ Dalam pengiriman barang antara perusahaan pengirim barang berbeda-beda, ada perusahaan yang pengiriman barang menggunakan perlindungan asuransi dan ada yang tidak menggunakan perlindungan asuransi. Bagi barang yang dilindungi asuransi pengirimannya tentu saja dikalsifikasikan dari bentuk barang yang akan dikirim.

Pada peristiwa ini layanan jasa harus dapat mengganti kerugian pihak konsumen. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen pelaku pengguna jasa sesuai dengan Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Pasal 1 angka 1 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memerlukan jaminan jika barang yang dikirimnya terlambat, rusak, dan hilang/dicuri. maka ia berhak atas bentuk ganti rugi dari pihak pelaku usaha jasa. Penegakkan perlindungan konsumen ini sebagai kegiatan bisnis untuk dapat kenyamanan dan jaminan kepastian hukum dalam melakukan kegiatannya. Dengan dilaksanakan penegakkan hukum, maka dampak bagi korporasi (pelaku usaha) akan lebih berhati-hati, secara tidak langsung korporasi berusaha meningkatkan pelayanan dan mutu jasa pengirimannya.⁶

Perusahaan jasa pengirim barang untuk kepentingan mengenai persetujuan asuransi, adanya ketentuan-ketentuan yang diperjanjikan untuk mengikat pada barang-barang tertentu saja yang dikirim dengan menggunakan kapal laut. Barang yang asuransi tersebut dapat dikatakan barang bernilai ekonomis tinggi dari bentuk dan sifatnya mudah berubah, rusak dan berkurang nilainya, sehingga risiko kerugian yang timbul akan ditanggung pihak asuransi.

Menyimpulkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 adanya hak-hak konsumen dan kewajiban korporasi (pelaku usaha) di atas, bagi masyarakat selaku konsumen pengguna jasa layanan kiriman barang mendapat perlindungan secara baik. Korporasi Ekspedisi selalu memberikan pelayanan yang terpadu dan prima bagi masyarakat (konsumen) pengguna jasa pengiriman barang.

Penulisan jurnal ini agar pembaca memperoleh pemahaman mengenai pertanggungjawaban perusahaan jasa pengangkutan dan pengiriman (ekspedisi) di dalam melayani pengiriman barang konsumen sebagai pengguna jasa atas barang yang cacat, rusak dan hilang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya hukum konsumen akibat kerugian pengiriman barang dan pertanggungjawaban perusahaan sebagai penyedia jasa pengirim atas barang hilang/rusak. Barang yang dikatakan bernilai ekonomis tinggi karena mudah mengalami perubahan sifatnya diasuransikan ditanggung oleh pihak pengangkut yang demikian untuk perjalanannya memakan waktu yang harus tepat.

⁵ Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008) hlm. 63.

⁶ Ali Mansyur dan Irsan Rahman, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional," *Jurnal Pembaharuan Hukum* vol. 2, no. 1 (2016), hlm. 3, <https://doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.⁷ Penelitian hukum normatif berdasarkan bahan hukum primer dan data hukum sekunder dengan meninjau peraturan perundang-undangan yang terkait tentang perlindungan hukum konsumen yang terjadi akibat kerugian hilangnya barang oleh perusahaan pelayanan pengiriman barang (ekspedisi). Jenis pendekatan yang digunakan yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan fakta (*the fact approach*) yakni dengan mengumpulkan fakta-fakta yang ada, sedangkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan mengidentifikasi peraturan perundang-undangan yang terkait permasalahan pada konsumen sebagai pengguna jasa dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Berkaitan Kelalaian Hilangnya Barang Kiriman

Perusahaan pengangkutan umum (ekspedisi) bertanggung jawab atas kelalaian hilangnya barang kiriman yang mengakibatkan kerugian bagi pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melakukan pelayanan jasa pengiriman barang. Sebagai perusahaan ekspedisi yang mendistribusikan barang kiriman sesuai Pasal 28 UU No. 38 Tahun 2009 tentang Pos mengenai penggantian kerugian atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan kiriman, ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dan yang diterima, sebagai aspek penegakan hukum perlindungan. Di dalam peraturan perundangan tersebut mengatur beberapa kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan perusahaan ekspedisi di dalam menjalankan usaha-usahanya. Jasa pengangkutan barang memang banyak risiko dan hambatan yang dihadapi, di samping harus menaati aturan-aturan yang berlaku. Apabila ternyata ekspedisi (pengangkut barang) dalam melakukan kewajiban-kewajiban terjadi suatu pelanggaran yang dilakukan, baik ketidaksengajaan atau kelalaian, maka akibat yang terjadi perusahaan pengangkutan (ekspedisi) dapat dituntut oleh konsumen. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 ayat (1) menyebutkan sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen,⁸ yang dimaksud konsumen di sini adalah setiap orang pemakai jasa layanan di dalam masyarakat atau sebagai pengguna jasa perusahaan pengiriman barang, baik pengguna jasa individu (ritel) maupun korporat (pebisnis) yang mengadakan adanya kehilangan dan rusak atas barang/dokumen kiriman. Banyak konsumen yang dirugikan dalam pengiriman barang, baik secara materil maupun immateril oleh pelaku usaha, di sini pihak-pihak konsumen kurang berusaha untuk menuntut hak-haknya atas kerugian yang dialami. Kenyataan ini disebabkan konsumen kurang menyadari hal-hal apa saja yang menjadi hak-haknya dan bahkan masih segan untuk melakukan proses penuntutan karena lamanya dan rumit dalam proses prosedurnya.

Dengan lahirnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan titik terang mengenai apa saja hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4, yakni: *pertama*, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam barang; *kedua*, hak untuk memilih barang serta mendapatkan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang dijanjikan; *ketiga*, hak

⁷ Megawati Chris Debora Marsela Mendrofa, Hendra Haryanto, dan Asmaniar, "Efektivitas Klausula This Insurance Is Subject To English Law And Practice Dalam Polis Pengangkutan Barang Indonesia," *Krisna Law* vol. 1, no. 3 (2019), hlm. 52, <https://fh-ungris.com/journal/index.php/krisnalaw/article/view/66>.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821) Pasal 1 ayat (1).

atas informasi yang benar, transparan dan jujur mengenai kondisi jaminan barang; *keempat*, hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan; *kelima*, hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut; *keenam*, hak untuk diperlakukan pelayanan secara jujur dan tidak diskriminasi; *ketujuh*, hak kompensasi dan ganti rugi, apabila barang tidak sesuai dengan persetujuan; *kedelapan*, hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan pengangkutan barang tidak terlepas dari risiko, baik itu disebabkan kelalaian pengirim juga disebabkan di luar kemampuan manusia. Risiko kelalaian pihak pengangkut juga tidak terpenuhi prestasi untuk berjalan dengan baik, yang merupakan kewajiban pihak pengirim untuk bertanggung jawab. Dalam Pasal 1365 KUH Perdata, “Bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian, harus mengganti kerugian tersebut.” Jadi konsumen yang dirugikan akibat kelalaian, kekurangan hati-hatian, berhak mendapatkan ganti kerugiannya, namun hak ganti rugi undang-undang memerlukan bukti dalam peristiwa tersebut kepada mereka yang menggugat ganti rugi.⁹ Sebagai jalan penyelesaian proses mediasi dalam upaya penyelesaian di luar pengadilan. Para pihak yang bersengketa sepakat untuk menghadirkan pihak ketiga yang independen guna bertindak sebagai penengah. Dengan cara ini sangatlah praktis dan terintegrasi dengan proses peradilan. Mediasi yang merupakan bentuk proses *Alternatif Dispute Resolution* (ADR)¹⁰ dalam penyelesaian sengketa. ADR sebagai satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat cepat, murah kepada para pihak untuk memperoleh keadilan.

2. Tanggung Jawab Pengangkutan

Prinsip tanggung jawab sangatlah penting di dalam melakukan pekerjaan, juga kerja sama antara pihak pelaku usaha pelayanan dengan konsumen sebagai pengguna jasa, masalah-masalah yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹¹ Secara umum prinsip tanggung jawab antara lain:

- a. Prinsip kesalahan (*liability based on fault*) diminta pertanggungjawabannya sebagai suatu unsur yang dilakukan. Pasal 1365 KUH Perdata, lazim tentang perbuatan melawan hukum, yang terpenuhi 4 (empat) unsur: perbuatan, kesalahan, kerugian, kausalitas kesalahan dan kerugian. Namun hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga keputusan dan kesusilaan dalam masyarakat;¹²
- b. Prinsip berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah.¹³ Dalam hukum pengangkutan hal tanggung jawab dikenal 4 (empat) jenis: *pertama*, pengangkut dapat bebas tanggung jawab, jika dapat membuktikan oleh suatu hal di luar kuasanya; *kedua*, pengangkut dapat bebaskan jika ia dapat menghindari timbulnya kerugian; *ketiga*, pengangkut terbebas bila kerugian timbul bukan suatu kesalahan; *keempat*, pengangkut tidak bertanggung jawab bila kerugian tersebut timbul oleh kesalahan kualitas;

⁹ Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995) hlm. 171.

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Prenada Media, 2019) hlm. 25.

¹¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta: Grasindo, 2006) hlm. 57.

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022) hlm. 93.

¹³ *Ibid.*, hlm. 94.

- c. Berdasarkan praduga selalu tidak bertanggung jawab;
- d. Berdasarkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*); dan
- e. Tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) Prinsip yang disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak.

Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menunjukkan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang merupakan tanggung jawab pelaku usaha perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) atas kerugian konsumen. Setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya selalu beritikad baik dalam melakukan usahanya dengan tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen mengingat perangkat hukum yang ada dan cukup lengkap untuk melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 menyebutkan kewajiban pelaku usaha kewajiban itikad dalam melakukan kegiatannya karena ketidaksesuaian pemberian informasi secara jelas, benar, dan jujur mengenai jaminan barang dan/jasa serta perlakuan yang diskriminatif dari pelaku usaha kepada konsumen.

3. Upaya Hukum Konsumen Akibat Kerugian Pengiriman Barang

Pengiriman barang yang dilakukan perusahaan ekspedisi (ekspeditor) atas permintaan dari pemilik barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu untuk disampaikan kepada penerima barang, yang diklasifikasikan sebagai suatu bentuk perjanjian pengangkutan. Aturan dasar hukum dari perjanjian pengangkutan dapat dilihat pada Pasal 1601a, Pasal 1601b dan Pasal 1617 KUH Perdata, serta Pasal 86-97 dan Pasal 466-517c KUHD.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen sebagai pengguna ekspedisi dapat dilihat pada Pasal 4, 6, dan 7, pengatur hak-hak konsumen Pasal 4 huruf a. Bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan atas barang. Penerimaan barang yang cacat/rusak/hilang tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan konsumen sebagai pengguna ekspedisi. Pada Pasal 4 huruf c konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur.¹⁴ Terkait dengan persoalan tersebut pengiriman barang yang cacat/rusak/hilang, konsumen seringkali tidak mendapatkan info yang benar dan jelas, bahkan kecurangan terhadap kondisi barang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari perusahaan ekspedisi. Demikian pula kondisi ketika konsumen ingin melaporkan pengiriman barang yang mengalami kerusakan ataupun hilang, perusahaan ekspedisi sangatlah lambat di dalam memberikan pelayanan terhadap kekecewaan dan keluhan terhadap barang yang diterimanya, jelas di sini tindakan demikian tidak sesuai dengan ketentuan pada Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 bahwa konsumen berhak untuk didengar kekecewaan dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) dan konsumen sebagai pengguna jasa sebagai hubungan “kontraktual” yang timbul akibat perjanjian (*contract*) yang mereka buat dan disepakati. Hubungan inilah yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak pengguna jasa merasa dirugikan, untuk dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor). Apabila dalam hal ini tidak ada hubungan kontraktual, maka dengan mudah pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggung jawab hanyalah pihak yang terkait dalam suatu perjanjian (*privity of contract*).

¹⁴ Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014) hlm. 38.

Perjanjian ekspedisi sebagaimana Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik antara ekspeditor yang mengikatkan diri untuk mencarikan jasa pengangkutan bagi pihak pengirim barang. Pihak pengirim barang yang mengikatkan diri untuk membayar kepada perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor). Perjanjian ekspedisi memiliki sifat hukum “pelayanan berkala” (Pasal 1601 KUH Perdata) dan “pemberian kuasa” (Pasal 1792 KUH Perdata). Pada Pasal 1792 KUH Perdata menyatakan: “Pemberian kuasa adalah suatu perjanjian seseorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya untuk melakukan suatu urusan.” Sifat “Pemberi Kuasa” ini adalah pengirim untuk memberikan kuasa kepada ekspeditor untuk mencarikan pengangkut bagi pihak pengirim. Hal ini sering terjadi apabila ekspeditor dalam mengadakan perjanjian pengangkutan bertindak atas nama pengirim. Biasanya ekspeditor dalam menjalankan tugasnya untuk mencarikan pengangkut bertindak atas namanya sendiri, walaupun untuk kepentingan pihak pengirim. Apabila perusahaan jasa pengiriman barang (ekspeditor) tidak memenuhi kewajibannya maka dapat dikatakan wanprestasi. Wanprestasi artinya, “Tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan.”¹⁵ Perikatan pada Pasal 1233 KUH Perdata, tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, juga karena undang-undang. Dengan demikian, perjanjian juga dapat menimbulkan suatu perikatan. Hubungan antara perikatan dengan perjanjian, dijelaskan oleh R. Subekti sebagai berikut, “Hubungan antara perikatan dengan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, di samping sumber-sumber lain.”¹⁶

Gugatan wanprestasi diawali dengan tidak terpenuhinya suatu kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian, termasuk perikatan yang dilahirkan dari perjanjian. seorang dinyatakan wanprestasi dan digugat karena ganti kerugian mempunyai hak untuk mengelaknya dengan alasan:

- a. *Overmacht* (keadaan memaksa)/*force majeure* karena perjanjian yang disebabkan oleh suatu hal yang sama sekali di luar dugaan dan ia tidak dapat berbuat apa-apa. Hal ini tidak dapat dikatakan lalai (salah) dan karena tidak dikatakan salah, maka orang itu tidak boleh dijatuhi hukuman/sanksi. Keadaan *overmacht/force majeure* diatur dalam Pasal 1244 KUH Perdata:

“Jika ada alasan untuk itu, si berhutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakan perikatan itu disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.”

Sedangkan pada Pasal 1245 KUH Perdata;

“Tidaklah biaya rugi dan bunga harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berhutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.”

Kedua pasal mengatur hal yang sama yaitu dibebaskannya si debitur dari kewajiban mengganti, karena suatu keadaan yang memaksa.¹⁷

- b. *Exemptio Non Adimpleti Contractus*, tangkisan debitur tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya, justru karena kreditor sendiri tidak melaksanakan perjanjian itu

¹⁵ Rachmat Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Bandung: Putra A Bardin, 1999) hlm. 49.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 20.

¹⁷ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Jakarta: Intermedia, 1983) hlm. 56.

sebagaimana mestinya. Jika debitur selaku tergugat dapat membuktikan kebenaran, maka ia tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban apa-apa atas tidak dilaksanakannya perjanjian itu.

- c. *Rechtsverwerking* (pelepasan hak), istilah ini, digunakan, dipahami, dan dijabarkan dalam putusan-putusan pengadilan dan doktrin.¹⁸ bagian perbuatan melepaskan hak, membebaskan hutang atau merelakan hak ekspeditor diduga wanprestasi, tetapi pengangkut barang, menolak pengiriman barang, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁹ Jika konsumen pengguna jasa pengiriman barang dirugikan akibat keterlambatan, hilang, dan rusaknya barang oleh penyelenggara jasa pengiriman barang, konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya tersebut. Ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaku usaha yang menolak atau tidak memberikan tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau diajukan ke pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini semua merupakan mekanisme secara prosedural yang telah diatur menurut ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

Upaya lain yang ditempuh konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 23, Pasal 45-49, dan Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengatasi keberlakuan proses berperkara di pengadilan, Pasal 45 ayat (2) UUPK membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) memberikan pengertian penyelesaian secara damai, penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui Pengadilan Negeri atau BPSK dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini. Pasal 48 penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Secara teoritis penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara. Cara penyelesaian sengketa proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (kooperatif) di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan putusan yang bersifat pertentangan yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, bahkan cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa.²⁰

Gugatan di pengadilan dapat ditempuh, jika upaya di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak yang bersengketa. penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dilakukan jika para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.²¹ Mengingat kedudukan konsumen

¹⁸ J. Satrio, *Pelepasan Hak, Pembebasan Hutang Dan Merelakan Hak (Rechtsverwerking)* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016) hlm. 2.

¹⁹ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004) hlm. 92.

²⁰ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003) hlm. 3.

²¹ Isaac T. F. Sundah, "Kajian Yuridis Terhadap Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tentang Tanggung Jawab Ekspedisi Terhadap Barang," *LEX PRIVATUM* vol. 7, no. 4 (2019), hlm. 18, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/26860>.

yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, maka pemerintah menganggap perlu diadakannya suatu penyederhanaan (*lex specialis*) terhadap prinsip beracara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi/terulang kembali kerugian yang diderita. Di dalam suatu masyarakat modern, pranata pengadilanlah merupakan satu-satunya cara untuk menyelesaikan sengketa. Namun masih ada untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Badan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yaitu BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase dan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha Pasal 52 butir c UUPK. Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tugas BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi meliputi konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausul baku, dan sebagai tempat pengaduan konsumen, tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dalam pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK. Penyelesaian sengketa di BPSK ada tiga bentuk yaitu arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Dalam menyelesaikan sengketa di BPSK, pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri cara penyelesaiannya, yakni:

- a. UU No. 30 Tahun 1999 pengertian arbitrase, “Cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.” Arbitrase lembaga alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum litigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.²²
- b. Konsiliasi penyelesaian sengketa, salah satu pihak atau para pihak dengan membawa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²³ Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 5 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 28 Kepmenperindag di atas tugas:
 - 1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - 2) Memanggil saksi ahli bila diperlukan;
 - 3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
 - 4) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Hal yang sangat prinsip dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha (Pasal 37 ayat (1) Kepmenperindag Nomor

²² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008) hlm. 114.

²³ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori Dan Praktek Penegakan Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003) hlm. 36.

350/MPP/Kep/12/2001). Selanjutnya menurut ayat (2) dan (3), perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis tidak memuat sanksi administrasi.

- c. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.²⁴ Hasil penyelesaian sengketa mediasi dan konsiliasi adalah kesepakatan para pihak yang prosesnya dibantu oleh anggota BPSK sebagai mediator atau konsiliator, maka putusan yang dikeluarkan BPSK tidak lebih dari suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak, dan tidak akan ada putusan yang akan dikeluarkan oleh BPSK tanpa adanya kesepakatan para pihak. Berbeda halnya jika para pihak memilih cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak yang bersengketa dapat mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberikan keputusan yang kemudian mengikat para pihak yang bersengketa. Pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke pengadilan, bahkan apabila perlu hingga di Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai. Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menerima pemberitahuan atas putusan BPSK tidak setuju atau keberatan terhadap putusan, dan mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri. Timbulnya permasalahan UUPK tidak menegaskan secara limitatif luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK. implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan menimbulkan berbagai persepsi dan interpretasi, terutama lembaga peradilan sendiri, sehingga berbagai penafsiran suatu undang-undang.

Sementara itu mediasi sebagai proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa penyelesaian melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁵ Dalam proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 109.

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821) Pasal 48.

4. Pertanggungjawaban Pengirim Atas Barang Hilang/Rusak

Menurut hukum tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya, berkaitan dengan etika dan moral dalam melakukan suatu perbuatan.²⁶ Menurut hukum perdata pertanggungjawaban dapat dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*).²⁷ Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan dan merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko, bahwa konsumen tidak diwajibkan lagi melainkan produsen langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

Di dalam peraturan perundang-undangan atur beberapa kewajiban yang harus ditaati perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, demikian halnya dengan perusahaan ekspedisi di mana ketentuan ini berlaku. Berikut ini tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkutan jika terjadi sesuatu dengan barang pengiriman, yaitu:

- a. Bertanggung jawab barang yang hilang/dicuri memberikan ganti kerugian yang diderita oleh si pemilik barang. Jika barang yang diangkut oleh pelaku usaha barang tersebut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan, di mana hal tersebut disebabkan akibat keteledoran dari perusahaan pengirim, maka harus bertanggung jawab atas kerugian. Tindakan dari perusahaan pengangkut (ekspedisi) ketentuan dalam Pasal 1366 KUH Perdata menyebutkan, "Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh ke kurang hati-hatiannya." Tanggung jawab mengganti kerugian ini diperjelas kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi, "Perusahaan angkutan umum wajib mengganti tiap kerugian yang diderita oleh penumpang maupun barang akibat kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan angkutan." berdasarkan ketentuan pasal bahwa perusahaan pengiriman barang memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian akibat lalainya perusahaan tersebut dalam melaksanakan kewajibannya. Akan tetapi, perusahaan pengangkutan tersebut bisa saja menghindari ganti kerugian tersebut apabila perusahaan pengangkutan barang tersebut dapat membuktikan bahwa barang yang diangkut tersebut musnah/hilang akibat dari suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah atau dihindari (*overmacht*) atau kesalahan dari pengirim itu sendiri. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mewajibkan perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi untuk mengganti kerugian atas kerusakan dari barang pengirimannya. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi, "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."
- b. Bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjanya. Dalam hal ini pengangkut juga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas perbuatan sopir yang dipkerjakannya, yang mana Pasal 1367 KUH Perdata merupakan landasan utama untuk pertanggungjawaban tersebut. Di mana dalam hal ini seorang majikan (*employer*)

²⁶ Soekidjo Notoatmojo, *Etika Dan Hukum Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) hlm. 48.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 49.

memiliki tanggung jawab secara tidak langsung atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pekerjanya sejauh hal tersebut terjadi dalam konteks pekerjaan. Adapun pasal ini menyebutkan bahwa, "Seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga perbuatan atas orang yang menjadi tanggungannya atas barang-barang yang berada dalam pengawasannya." Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan memperkuat kembali aturan hukum mengenai tanggung jawab suatu perusahaan jasa angkutan barang atas perbuatan pekerjanya, pasal ini menyebutkan, "Perusahaan angkutan umum memiliki tanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh semua perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam melaksanakan kegiatan angkutan." Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Pasal 1367 KUH Perdata tersebut dapat dikaitkan dua bentuk pertanggungjawaban atas kehilangan barang disebabkan oleh pekerjanya dalam suatu perusahaan, antara lain:

1) Tanggung jawab atas perbuatan pekerjaan

Dalam paragraf pertama Pasal 1367 KUH Perdata tanggung jawab disebutkan secara jelas, yang mana tanggung jawab ditentukan ketika seseorang yang berada di bawah tanggungannya melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian diderita oleh pihak lain. Sedangkan dalam paragraf ketiga Pasal 1367 KUH Perdata juga dijelaskan bahwa pada dasarnya seorang majikan atau sebuah perusahaan dibebankan suatu pertanggungjawaban atas setiap kerugian yang disebabkan oleh setiap pekerjanya dalam menjalankan tugasnya.

2) Tanggung jawab dalam izin usahanya, yaitu antara lain:

- a) Segala hal yang diperjanjikan dan dapat menyelesaikan semua tuntutan;
- b) Akibat yang timbul dari pengiriman barang yang menggunakan dokumen-dokumen yang diterbitkannya; dan
- c) Menyerahkan barang-barang yang diurusnya dan juga menutup asuransi terhadapnya.

UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 193 disebutkan bahwa sanksi bagi perusahaan angkutan yang menimbulkan kerugian bagi konsumennya harus mempertanggungjawabkannya. Hal ini lebih dipertegas lagi dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; dan
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud 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 Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini jelas sekali menegaskan bahwa apa saja yang terjadi yang menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini adalah perusahaan ekspedisi. Hal-hal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna perusahaan ekspedisi sebagai contoh adalah barang yang dikirim mengalami cacat, musnah ataupun hilang.

D. PENUTUP

Perusahaan jasa pengangkutan barang (ekspeditor dan ekspedisi) dalam pekerjaannya harus berdasarkan peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap pihak pengguna jasa. Pihak pengangkut harus mempertanggungjawabkan atas perbuatan dan segala kerugian yang diderita oleh pihak pengguna jasa (konsumen).

Tanggung jawab pemangku perusahaan ini di KUHD diatur dalam Pasal 468. Selain dalam KUHD, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspeditor dan ekspedisi mempunyai tiga (4) bentuk tanggung jawab yakni: *pertama*, prinsip berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) seseorang baru diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada suatu unsur kesalahan yang dilakukan; *kedua*, prinsip berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah; *ketiga*, prinsip berdasarkan praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan/atau pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan; dan *keempat*, prinsip berdasarkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Dari analisis data yang telah diuraikan bahwa sebenarnya ada hubungan reputasi perusahaan ekspedisi dan kepercayaan konsumen dalam kegiatan dalam penyelesaian pekerjaan. Namun kepercayaan hal terpenting dalam pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor reputasi perusahaan. Harapan konsumen untuk kerja sama dalam pengiriman barang apabila terjadi kehilangan dan kerusakan pihak perusahaan ekspedisi dapat menanggapi masalah-masalah yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Ahmadi, Miru, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Gunawan, Widjaja, dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Nasution, Az. *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika Dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Nugroho, Susanti Adi. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Prenada Media, 2019.
- . *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Purba, Hasim. *Hukum Pengangkutan Di Laut: Perspektif Teori Dan Praktek*. Medan: Pustaka Bangsa Press, 2005.
- Satrio, J. *Pelepasan Hak, Pembebasan Hutang Dan Merelakan Hak (Rechtsverwerking)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.

- Setiawan, Rachmat. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Putra A Bardin, 1999.
- Shofie, Yusuf. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori Dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Jakarta: Intermasa, 1983.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian Teori Dan Analisis Kasus*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.
- Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Artikel Jurnal

- Mansyur, Ali, dan Irsan Rahman. "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum* vol. 2, no. 1 (2016), hlm. 1–10. <https://doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>.
- Mendrofa, Megawati Chris Debora Marsela, Hendra Haryanto, dan Asmaniar. "Efektivitas Klausula This Insurance Is Subject To English Law And Practice Dalam Polis Pengangkutan Barang Indonesia." *Krisna Law* vol. 1, no. 3 (2019), hlm. 49–64. <https://fh-unkris.com/journal/index.php/krisnalaw/article/view/66>.
- Sharon, Grace. "Ganti Rugi Dalam Metode Promosi Yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* vol. 7, no. 1 (2018), hlm. 50–70. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.14>.
- Sirait, Sonya Lorensa. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi PT. Berlian Transtar Abadi Medan)," 2019. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/3527>.
- Sundah, Isaac T F. "Kajian Yuridis Terhadap Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang tentang Tanggung Jawab Ekspedisi Terhadap Barang." *LEX PRIVATUM* vol. 7, no. 4 (2019), hlm. 15–22. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/26860>.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).