

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PAKET ONLINE  
YANG MENGALAMI KERUGIAN BERUPA HILANG HINGGA  
KERUSAKAN BARANG MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**



**DEVALIA PUTERI MELOVA**

**NIM : 1811111175**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PAKET ONLINE  
YANG MENGALAMI KERUGIAN BERUPA HILANG HINGGA  
KERUSAKAN BARANG MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu untuk melengkapi tugas akhir semester dan  
memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Serjan Hukum

Disusun Oleh:

**DEVALIA PUTERI MELOVA**

1811111175

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**2022**

**LEMBARAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PAKET ONLINE  
YANG MENGALAMI KERUGIAN BERUPA HILANG HINGGA  
KERUSAKAN BARANG MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu untuk melengkapi tugas akhir semester dan memenuhi  
syarat untuk memperoleh gelar Serjan Hukum

Disusun Oleh:

**DEVALIA PUTERI MELOVA**

1811111175

PEMBIMBING:

**INA ROSMAYA, SH.,M.Hum**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

**2022**

## **PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Dosen penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.

Pada tanggal, 29 Maret 2022

Dan telah diterima/dinyatakan lulus memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Serjana Hukum.

Tim Penguji:

**1. Prof. Dr. Prasetyo Rijadi SH., M.Hum .....**

**2. Herma Setiasih, SH., M.Hum .....**

**3. Ina Rosmaya, SH, MHum .....**

Mengesahkan:

Dekan,

**Dr. Karim, S.H.,M.Hum**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devalia Puteri Melova  
Tempat/tgl lahir : Surabaya, 21 Juli 1999  
NIM : 1811111175  
Arah Minat : Perdata  
Alamat : Jl. Jambangan Sawah Blok D No. 38 Surabaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PAKET ONLINE YANG MENGALAMI KERUGIAN BERUPA HILANG HINGGA KERUSAKAN BARANG MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Serjana Hukum bahwa ini benar-benar adalah karya tulis saya sendiri, yang telah saya buat sesuai dengan ketentuan standar dalam penulisan karya tulis ilmiah yang sudah ditentukan oleh kampus, dan bukan hasil jiplakan (*Plagiat*). Dan apabila ternyata Skripsi yang penulis buat ini hasil jiplakan (*Plagiat*), maka penulis bersedia untuk dituntut dan dicabut gelar keserjanaannya (Serjana Hukum) yang telah penulis peroleh di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat:

Surabaya , 29 Maret 2022

**Devalia Puteri Melova**

NIM.1811111175

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala, Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Paket Online Yang Mengalami Kerugian Berupa Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Sallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi terbaik dan teladan terbaik bagi umat manusia. Skripsi ini tidak mungkin dapat tercapai tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh sebab itu melalui kesempatan yang ada saat ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghormatan yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya, sehingga proses penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dipermudah dan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW, segala shalawat yang telah membantu penulis dalam mengatasi kesulitan yang telah dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberi dukungan semangat kepada penulis selama studi di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Brigjen Pol. (Purn). Drs.Edy Prawoto, S.H., M.Hum Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya

5. Bapak Dr. Karim, S.H.,M.Hum Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.
6. Ibu Vera Rimbawani Sushanty, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Bhayangkara
7. Ibu Ina Rosmaya, SH,M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, dorongan, bimbingan, serta saran beserta arahnya dalam pengerjaan skripsi ini sampai dengan selesai.
8. Para dosen dan staff Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara.
9. Teman seperkuliahan, Muhammad Naufal Dhagustan dan Dicky Aditya Suryana serta Nur Windy Bripa Landrawati yang telah setia menemani selama bimbingan skripsi berlangsung.
10. Teman K-POP yaitu, @ur.lastpieces, @yellowhrj\_323, @leejenona, @jyum\_.6, @1416j\_z terimakasih karena telah memberikan semangat, hadiah serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
11. NCT Dream, terutama Park Jisung yang penulis sayangi terimakasih karena selama ini sudah menjadi salah satu penyemangat penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan penuh kebahagiaan, semoga senantiasa penulis dapat segera bertemu NCT Dream.
12. Wanna One, terima kasih karena kalian telah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

13. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan dukungan dan semangat baik itu moril dan materil selama studi kuliah hingga selesainya skripsi ini

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kritik-kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini akan selalu saya terima dengan besar hati. Dan semoga penelitian penulisan skripsi ini dapat bermanfaat setiap orang yang membacanya.

Akhir kata saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membatu dalam pengerjaan skripsi ini dari awal pengerjaannya sampai akhirnya skripsi ini bisa selesai tepat waktu. Semoga Allah senantiasa melindungi dan mempermudah selaga usaha kita, Amin.

Surabaya , 29 Maret 2022

**Devalia Puteri Melova**

NIM.1811111175



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PAKET ONLINE  
YANG MENGALAMI KERUGIAN BERUPA HILANG HINGGA  
KERUSAKAN BARANG MENURUT UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh:

Devalia Puteri Melova

Fakultas Ilmu Hukum

*ABSTRACT*

*The title of this thesis is Legal Protection for Service Users Online Packages That Have Lost in the Form of Loss to Damage to Goods According to Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Company presence Online package delivery makes human work easier. However, this online package delivery service has several obstacles, one of which is if the promised item arrives within a certain time is damaged. The purpose of this paper is to find out the legal protection given to consumers who use delivery services who experience a loss in receiving their packages. The method used in this paper is a normative research method, namely by reviewing the relevant laws and regulations. The conclusion of this paper is that based on the Commercial Code, a freight forwarder is classified as an expediter and is only responsible for damage or loss of the goods sent.*

***Keywords: Consumer, Online Package, Damage, Legal Protection.***

**ABSTRAK**

Judul dari skripsi ini adalah Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Paket Online Yang Mengalami Kerugian Berupa Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan perusahaan pengiriman paket online mempermudah pekerjaan manusia. Namun jasa pengiriman paket online ini memiliki beberapa kendala, salah satunya apabila barang yang diperjanjikan sampai dalam waktu tertentu mengalami kerusakan. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang yang mengalami kerugian penerimaan paketnya. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait. Kesimpulan dari tulisan ini ialah bahwa berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter dan hanya bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang dikirimnya. Pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi kepada pihak perusahaan berdasarkan pasal 1243 Kitab Undang-Undang

**Kata Kunci: Konsumen, Paket Online, Kerusakan, Perlindungan Hukum.**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

JUDUL.....i

### LEMBAR

PERSETUJUAN.....ii

### LEMBAR PENGESAHAN TIM

PENGUJI.....iii

### SURAT

PERNYATAAN.....iv

KATA PENGANTAR.....v

ABSTRAK.....viii

DAFTAR ISI.....ix

**BAB I : PENDAHULUAN.....1**

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Perumusan Masalah.....8

C. Tujuan Penelitian.....8

D. Manfaat Penelitian.....9

E. Kajian Pustaka.....9

F. Metode Penelitian.....13

1. Jenis Penelitian.....	13
2. Tipe Penelitian.....	14
3. Pendekatan Masalah.....	14
4. Sumber Bahan Hukum.....	14
5. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	15
6. Pengolahan Dan Analisis Bahan Hukum.....	15
7. Sistematika Penulisan.....	15

## **BAB II : BENTUK PERTANGGUNG JAWABAN PERUSAHAAN PAKET ONLINE**

### **TERHADAP BARANG PENGIRIMAN.....19**

#### A. Pengertian dan Dasar Hukum

Perusahaan Jasa Pengiriman Paket Online.....19

#### B. Jenis Pertanggung Jawaban Perusahaan.....26

#### C. Kelebihan dan Kekurangan Menggunakan

Jasa Pengiriman Paket Online.....26

#### D. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan

Paket Online Terhadap Barang Pengiriman.....27

### **BAB III : PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI**

#### **KERUGIAN DALAM PENGIRIMAN BARANG SECARA ONLINE**

A. Pengertian Pelaku Konsumen.....	37
B. Pengertian Pelaku Konsumen.....	39
C. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen.....	41
D. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	43
E. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	47
F. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	50
G. Perlindungan Hukum Untuk Konsumen Yang Mengalami Kerugian	
H. Akibat Perusahaan Jasa Paket Online.....	52

#### **BAB IV : PENUTUP.....62**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

#### **DAFTAR PUSTAKA.....64**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman di era modern ini tidak dapat kita hindari, terutama kemajuan di bidang teknologi ini sangat berdampak memudahkan pekerjaan manusia di era modern yang serba praktis ini. Salah satunya kegiatan pemenuhan kebutuhan sehari-hari manusia perlu melakukan transaksi jual-beli. Jual-beli dapat didefinisikan sebagai proses tukar-menukar, dalam hal yang ditukar ialah uang dengan barang dan juga jasa.

Perkembangan teknologi akan sangat memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli, tidak perlu keluar rumah, hanya perlu duduk sambil mengakses internet untuk melihat barang-barang yang diinginkan dan setelah konsumen setuju barang akan segera dikirim dan konsumen tinggal menunggu saja di rumah.

Dengan munculnya perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman barang baik di dalam maupun luar daerah. Pihak perusahaan pengiriman barang tersebut menawarkan usahanya dengan cara memberikan layanan pengiriman barang ke tempat tujuan dengan selamat dan juga tepat waktu sesuai dengan layanan pengiriman yang dipilih. Dengan hadirnya perusahaan jasa pengiriman barang ini sangat mempermudah proses jual-beli karena mampu menghemat waktu serta biaya. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pilihan penerima bisa dikategorikan sebagai sesuatu perjanjian pengangkutan. Adapun pilihan jenis

layanan yang ditawarkan tersebut bermacam-macam sesuai dengan estimasi waktu sampainya paket ke tempat tujuan.<sup>1</sup>

Dengan membludaknya transaksi jual-beli terutama pada saat pandemi ini, banyak orang yang melakukan karantina di rumah mulai dari pelajar hingga pekerja. Yang dirasakan selama karantina pastilah bosan, dengan kecanggihan internet dan online shopping maka tidak sedikit transaksi jual-beli yang terjadi pada saat pandemi. Dengan begini jasa pengiriman barang akan sangat diuntungkan. Namun pengiriman barang tersebut tidak selamanya berjalan lancar, salah satunya adalah apabila terjadi kerusakan barang pada saat perjalanan mengirim ke tempat tujuan.

Untuk sekarang ini kebutuhan pengiriman paket sudah menjadi kebutuhan utama setiap orang, semua orang membutuhkan pengiriman paket online yang cepat, dan juga aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan ini pengiriman paket akan berhubungan dengan distribusi menyampaikan paket online dari penjual kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Di dalam dunia perdagangan ini angkutan memang memegang peranan yang sangat penting, tidak hanya sebagai alat fisik tetapi juga alat yang bisa membawa barang dan berbagai jenis paket yang diperdagangkan dari produsen menuju konsumen, tetapi juga sebagai alat penentu harga dari paket online tersebut. Karena itu bagi kepentingan perdagangannya, masing-masing pedagang

---

<sup>1</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta: h.40

selalu berusaha mendapatkan frekuensi angkutan yang tinggi dengan biaya yang terjangkau bahkan relative murah.

Untuk semua ini sangat diperlukan peraturan-peraturan lalu lintas baik di darat maupun laut dan udara. Selain peraturan yang mengatur keteriban dan keamanan, juga mengatur hubungan-hubungan keperdataan antara pedagang dan konsumen, pedagang satu sama lain dan pedagang dengan para pengangkut paket dagangan tersebut.

Jasa pengiriman paket online ini biasanya mengirim banyak paket yang isinya beragam jenis barang dan juga dokumen, adapun kasus terkait banyak barang yang rusak dan mudah pecah.

Pengangkutan ini dalam artian erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Dalam melakukan pengiriman, pengguna jasa paket online ini tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan pada paket milik konsumen tersebut. Hal ini dapat dikarenakan factor manusia dan factor alam. Masalah rusak atau hilangnya paket kiriman itu sangatlah sering terjadi dan menjadi sangat menarik karena banyak kasus yang mengalami hal serupa.<sup>2</sup>

Dengan adanya kerugian tersebut, pengguna layanan jasa pengiriman barang akan merasa sangat dirugikan karena pihaknya telah membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapat pelayanan jasa yang selayaknya ia dapatkan. Oleh karena itu, pihak konsumen berhak mendapat perlindungan hukum ketika pengiriman barang tersebut mengalami kerugian.

---

<sup>2</sup> *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi*, Privat Law, 2016, hlm 118.

Perlindungan terhadap konsumen kini dipandang secara material maupun formal akan makin terasa sangat penting, karena makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan alat perantara bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat juga terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.<sup>3</sup>

Pelaku usaha adalah setiap badan usaha yang berkedudukan dan terdaftar atau beroperasi di wilayah Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun dengan suatu perjanjian untuk melakukan transaksi usaha di berbagai bidang keuangan, baik yang merupakan unsur badan hukum maupun tidak.

Kewajiban jasa pengiriman paket online sebagai pelaku usaha juga ada dalam UUPK, berbunyi “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. (Pasal 7 huruf b UUPK). Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atas penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 huruf g UUPK 1999).

Pelaku usaha juga harus memastikan kualitas barang dan jasa yang dijual sesuai dengan ketentuan standar kualitas barang atau kemasan yang berlaku. Pada saat yang sama, konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa dan

---

<sup>3</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm 3



menerima barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan. Garansi atas jasa dan produk yang dijual oleh perusahaan sangatlah penting. Ada juga hak dan kewajiban operator yang menyediakan layanan paket online untuk menjamin hak konsumen.

Dari segi hukum, khususnya dalam KUHPerdara dalam Hukum Kontrak ini, masalah perlindungan hukum terhadap barang sangat erat kaitannya dengan hubungan hukum antara pengirim dan penerima. Hubungan hukum ini menimbulkan hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengirim sebagai orang yang mengirimkan barang kepada penerima. Dengan demikian pengangkut dan pengirim dapat menjamin kepastian hukum terhadap kedudukan hukum serta hak dan kewajibannya. masing-masing. Tanggung jawab itu adalah suatu kondisi yang wajib menanggung segala sesuatu sebagai tanda dari akibat keputusan yang telah diambil apabila terjadi sesuai dapat dipersalahkan.

Tanggung jawab berkaitan erat dengan perjanjian yang disepakati. Apabila perjanjian yang telah disepakati itu dilanggar, maka akan dapat diajukan gugatan ingkar janji atau yang dikenal dengan wanprestasi karena ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian yaitu perusahaan pengiriman paket yang harus bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen.

Di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang harus dibayar sedapat mungkin untuk membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukannya semula saat tidak terjadi kerugian, sehingga korban berada sejauh

mungkin dari yang seharusnya, kata ini perjanjian dilaksanakan secara baik agar tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.

Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian pelayanan jasa pengiriman paket online termasuk dalam perjanjian baku. Perjanjian baku ialah suatu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Yang mana perjanjian yang ini hampir seluruh klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>4</sup>

Indonesia memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Yaitu peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Didalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”<sup>5</sup>

Sistematik proses pengiriman barang ini akan melewati berbagai macam proses, yaitu proses pengecekan barang dan dimana barang tersebut akan dipacking serta didata untuk jenis barangnya, berat barang, dan juga alamat barang yang akan dikirim.

Jika sudah melewati semua proses diatas maka pihak pengguna jasa pengiriman dan jasa paket online telah melakukan perjanjian pengiriman barang yang dicatat oleh dokumen yang jelas perjanjian tersebut telah memiliki hubungan hukum antara konsumen dengan jasa pengiriman paket online. Pihak jasa

---

<sup>4</sup> Marian Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dari Sudut Pandang Perjanjian Baku*, Binacipta, Bandung, 1986, hlm. 58.

<sup>5</sup> UU No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

pengiriman wajib menjaga dan mengantarkan paket online dengan selamat ke alamat tujuan dan pengguna jasa memiliki kewajiban untuk membayar pihak jasa kirim sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Dalam proses terjun di lapangan, perusahaan jasa kirim seperti ekspedisi muatan dan penyelenggara turut campur tangan menjadi pihak pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan Undang-undang dalam hal pertanggung jawaban apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dalam proses pengiriman barang. Maka dalam situasi seperti ini pengguna jasa kirim (konsumen) berhak mengetahui bagaimana status perusahaan jasa kirim agar saat terjadi kerugian, maka konsumen dapat meminta haknya sesuai dengan perundang-undangan.

Dalam pengiriman barang tidak selalu berjalan lancar, karena ada beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman paket tersebut terhambat hingga menimbulkan kerugian bagi konsumen atau pengguna jasa pengiriman tersebut. Bentuk permasalahan yang sering muncul hingga menyebabkan kerugian bagi pengirim, risiko tersebut dapat dikarenakan penumpukan paket di tempat pengangkutan yang menimbulkan menghambatnya pengiriman.

Hukum perlindungan konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang mencakup pengembangan hukum perlindungan konsumen yang pada dasarnya terkait dengan pembentukan manusia yang sempurna yang Hal ini didasarkan pada filosofi nasional Republik Indonesia: Pancasila dan Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. KUHPPerdata juga memuat ketentuan tentang perlindungan konsumen.<sup>6</sup>

## **B. Perumusan Masalah**

Sebagaimana telah cara menca diuraikan dalam latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban perusahaan paket online terhadap barang pengiriman?
2. Bagaimana perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen yang telah mengalami kerugian karena pengiriman barang oleh perusahaan paket online ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi tanggung jawab dari perusahaan paket online.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana agar konsumen mendapatkan hak atas kerugian barang-barang pengiriman.

---

<sup>6</sup> Liza Fauzia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik pada PT. PLN Wilayah Sumatera Utara*, Medan, 2008, hlm.10

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan alternatif pemecahan masalah jika terjadi permasalahan tentang tanggung jawab perusahaan paket online dalam pengiriman barang

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan saran dan informasi yang mendukung langkah-langkah pemecahan masalah kepada pihak konsumen. Sehingga nantinya dapat diartikan lebih menekankan pada perlindungan hak konsumen.

## **E. Kajian Pustaka**

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain:

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

3. Hak atas informasi yang benar,  
jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi,  
ganti rugi dan/atau penggantian, apabila  
barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari 9 butir hak konsumen tersebut, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.<sup>7</sup>

Hak-hak konsumen tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak dasar tersebut pertama kali dikemukakan oleh Presiden AS John F. Kennedy, di depan Kongres AS pada tanggal 15 Maret 1962 tentang “*A Special Message for the Protection of*

---

<sup>7</sup> Ina Rosmaya, SH.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ubhara Press, Surabaya, 2020 hlm. 18

*Consumer Interest*” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsunen” (*Declaration of Consumer Right*). Deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic right*) yang meliputi sebagai berikut:

1. *The right to safe products*: hak untuk mendapatkan produk yang aman
2. *The right to be informet about products*: Hak unutk mendapatkan informasi tentang produk
3. *The right to definite choices in selecting products*: hak untuk memilih produk yang dikehendaki
4. *To be heard regarding consumer interest*: hak untuk didengar pendapat/keluhannya.<sup>8</sup>

Berhubungan dengan Hukum Perlindungan Konsumen dan hukum perlindungan konsumen, maka ada beberapa pokok pemikiran dari pengertian perlindungan konsumen yaitu:<sup>9</sup>

1. Hukum konsumen punya lingkungan yang lebih luas daripada hukum perlindungan konsumen
2. Subjek yang terlibat dalam perlindungan konsumen adalah masyarakat sebagai konsumen, dan sisi lain pelaku usaha atau pihak-pihak lain yang terkait, misalnya distributor, media cetak dan televise, agen atau

---

<sup>8</sup> Ina Rosmaya, SH.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ubhara Press, Surabaya, 2020 hlm. 19

<sup>9</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.58

biro periklanan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) dan sebagainya.

3. Objek pengaturan adalah barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen oleh pelaku usaha/produsen.
4. Kondisi yang tidak seimbang yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha mengharuskan pemerintah mengeluarkan peraturan hukum untuk menjamin dan melindungi konsumen..<sup>10</sup>

Pengertian dari hukum perlindungan konsumen tidak tercatat di dalam UUPK tetapi yang tercatat hanya tentang pengertian perlindungan konsumen. Pengertian tersebut termasuk dalam Pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Pernyataan yang menyatakan segala upaya yang memastikan adanya kepastian hukum menjadi benteng dari tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha semata-mata demi kepentingan perlindungan konsumen..<sup>11</sup>

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999) mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen (hukum materiil) ke dalam dua kelompok, yaitu:

---

<sup>10</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm.59

<sup>11</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm 2



1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha (BAB IV UUPK 1999) dan
2. Ketentuan pencantuman klausul baku (BAB V UUPK 1999).

Menurut Taufik Simatupang bidang-bidang perlindungan konsumen dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keselamatan fisik
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen.
3. Standart untuk keselamatan dan kualitas barang dan jasa
4. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok
5. Upaya untuk memungkinkan konsumen untuk melaksanakan tuntutan ganti kerugian.
6. Progam pendidikan dan penyebarluasan informasi
7. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif, penelitian yang berfokus pada norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian hukum normatif ini dikaji dengan norma-norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan, proses pendekatan secara perundang-undangan yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan paket online dalam mencegah kerugian yang dialami oleh konsumen saat pengiriman barang.

## **2. Tipe Penelitian**

Untuk penelitian hukum normatif, maka tipe penelitiannya adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang ditujukan untuk mengkaji penelitian hukum yang berlaku.

## **3. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan yakni pendekatan dengan menggunakan parameter peraturan perundang-undangan yang berlaku guna untuk memecahkan permasalahan yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini.

## **4. Sumber Bahan Hukum**

### **a) Sumber Bahan Hukum Primer**

Sumber bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, yang dalam skripsi ini terdiri dari:

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

### **b) Sumber Bahan Hukum Sekunder**

Sumber bahan hukum sekunder merupakan hukum berupa analisa yang didapat dari:

- a) Buku/Literatur
- b) Karya Ilmiah
- c) Majalah dan Koran

### **5. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum**

Bahan hukum dikumpulkan dengan membaca peraturan perundang-undangan dan mencari buku-buku tentang topik yang terkait dengan perlindungan konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang dari perusahaan paket online.

### **6. Pengolahan Dan Analisis Bahan Hukum**

Analisis yang digunakan dalam pembuatan proposal skripsi ini ialah menarik kesimpulan dimulai dari pernyataan yang bersifat umum menuju ke pernyataan khusus dengan menggunakan hasil studi pustaka dan penalaran. Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, digambarkan untuk menjelaskan isi maupun struktur hukum positif yang terkait dengan masalah kerugian akibat pengiriman barang dari perusahaan paket online.

### **7. Sistematika Penulisan**

Penulisan proposal hukum ini yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Paket Online yang Mengalami

Kerugian Hilang Hingga Kerusakan Barang Menurut UU No. 8 Tahun 1999 terdiri dari 4(empat) bab yaitu:

#### BAB I:

Bab ini berisi: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian terdiri dari : Tujuan Umum dan Tujuan Khusus, Manfaat Penelitian terdiri dari : Manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis, Kajian Pustaka, Metode Penelitian terdiri dari : Jenis Penelitian, Tipe Penelitian, Pendekatan Masalah, Sumber Bahan Hukum, Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum, Pengolahan dan Analisa Bahan Hukum dan Sistematika Penulisan.

#### BAB II:

Bab ini berisi: Konsumen Dalam Permintaan Ganti Rugi dan Upaya Tanggung Jawab Dari Pihak Perusahaan Paket Nnline Terhadap Kerugian Barang Pengiriman yang terdiri atas: Pengertian dan Dasar Hukum Perusahaan Paket online, Tanggung Jawab atas Barang Yang Hilang atau Mengalami Kerusakan, Jenis Tanggung Jawab, Bentuk Tanggung Jawab Yang Diberikan Perusahaan Paket Online dan Cara Klaim Paket Untuk Konsumen Yang Mengalami Kerugian.

#### BAB III:

Bab ini berisi: Upaya Perlindungan Hukum yang Didapat Oleh Konsumen terdiri dari: Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.

#### BAB IV:

Bab ini berisi: Penutup yang terdiri dari : Kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **BENTUK PERTANGGUNG JAWABAN PERUSAHAAN PAKET ONLINE TERHADAP BARANG PENGIRIMAN**

#### **A. Pengertian dan Dasar Hukum Perusahaan Jasa Pengiriman Paket Online**

Pengertian dari pengiriman ialah sebuah kegiatan mendistribusikan suatu barang atau paket dan juga jasa produsen kepada konsumen. Kegiatan pengiriman ini juga dikenal sebagai kegiatan pemasaran untuk memudahkan konsumen dalam menerima barang.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ekspedisi berarti pengiriman surat, barang dan sebagainya ataupun perusahaan pegangkutan barang.<sup>12</sup> Secara umum, ekspedisi sudah dikenal sebagai jasa pengiriman paket online dari suatu tempat ke tempat yang lain yang lokasinya lumayan jauh. Paket yang dikirim dalam ekspedisi dapat berupa barang yang kecil ataupun barang yang besar. Pengiriman paket ini akan menjadi lebih mudah menggunakan jasa pengiriman paket.

Biasanya biaya jasa pengiriman paket akan dihitung berdasarkan berat paket dan jarak kota yang akan ditempuh selama pengiriman. Jika paket semakin ringan dan dekat lokasi pengiriman, maka biaya juga akan semakin murah. Jasa pengiriman paket online dapat dilakukan melalui darat, laut dan juga udara.

---

<sup>12</sup> [www.jasakirimurah.com](http://www.jasakirimurah.com)

Pengiriman yang lokasinya yang tidak terlalu jauh biasanya menggunakan jasa pengiriman melalui darat. Sedangkan untuk pengiriman paket yang antar pulau atau sampai luar negeri biasanya akan menggunakan jasa pengiriman melalui laut dan udara.

Jasa pengiriman yang sering kita dengar adalah jasa pengiriman via darat, namun ternyata ada 3 jenis jasa pengiriman yang melakukan pengiriman via darat, laut dan udara. Setiap jenis pengiriman tentunya memiliki tipe armada yang berbeda-beda.

Berikut jenis-jenis jasa pengiriman paket online:

1. Pengiriman Cargo Darat, Pada umumnya pengiriman via darat ini hanya digunakan untuk pengiriman local dengan jarak tempuh tertentu. Pengiriman paket via darat biasanya menggunakan mobil pick up, fuso, wingbox dan lainnya. Jenis armada yang dipakai untuk pengiriman paket via darat ini harus disesuaikan dengan kapasitas tonase dan jarak tempuhnya juga.
2. Pengiriman Cargo Udara, Pada umumnya pengiriman paket via udara memang yang paling praktis, cepat dan aman. Tetapi jenis pengiriman ini akan dipilih ketika pebisnis memiliki kepentingan mendasar yang mengharuskan barang yang dikirim butuh untuk tiba di tempat yang dituju tepat waktu. Kekurangannya menggunakan pengiriman via udara, ukuran, jumlah dan dimensi akan dibatasi. Jasa pengiriman via udara ini secara umum digunakan oleh perusahaan atau eksportir untuk mengambil dan mengirimkan barang dari luar negeri dan sebaliknya.

3. Pengiriman Cargo Laut, dibandingkan dengan dua jenis pengiriman diatas, pengiriman via laut akan jauh lebih efisien jika menyangkut pengiriman paket dalam jumlah yang amat banyak dan dimensi paket yang sangat besar. Dengan kapasitas yang sangat besar, kapal laut sangat muat untuk menampung berbagai jenis paket kriimam dalam jumlah yang besar. Dalam pelayanan pengiriman ini menerima permintaan pengiriman paket FCL (*Full Container Load*) atau disebut pengiriman sekaligus menyewa 1 container full tanpa dicampur dengan paket orang lain, dan ada juga yang sebaliknya.

Dalam usaha perusahaan jasa pengiriman paket online sangat banyak persaingan yang terjadi, maka dari itu dalam pelayanan kepada public harus memiliki nilai yang diutamakan, berikut nilai yang harus diutamakan:

1. Kecepatan, kecepatan adalah nilai yang paling utama dalam jasa kirim paket. Semakin cepat paket dating maka semakin tinggi nilai nya. Maka dari itu pada umumnya suatu perusahaan jasa pengiriman yang terkenal karena kecepatan pengirimannya itulah yang dapat dihandalkan
2. Kualitas, nilai yang satu itu jug sangat penting. Tentunya konsumen mengirim paket dengan harapan supaya paket sampai di tempat tujuan dengan selamat dan aman. Maka disini kualitas menjadi sangat penting. Proses yang baik dalam pelayanan akan menghasilkan kualitas yang sesuai harapan konsumen.
3. People (orang), 7P dalam usaha jasa adalah people, dan ini juga salah satu nilai yang penting. Tidak ada konsumen yang ini dilayani dengan buruk,



konsumen pasti akan mengharapkan pelayanan yang terbaik dari jasa pengiriman yang mereka gunakan.

4. Promosi, promosi ini tentunya sangat penting dalam membangun kewaspadaan dan image produk atau jasa kepada konsumen. Bukan hanya itu, promosi dari mulut ke mulut, opini orang lain sampai dengan testimony yang beredar di social media..

Beberapa risiko yang dialami oleh perusahaan jasa kirim paket online seperti:

1. Pengelolaan sumber daya manusia yaitu dalam penataan organisasi, analisis jabatan, pembagian tugas hingga tanggung jawab. Dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman harus menempatkan sumber daya manusianya sesuai dengan posisi masing-masing.
2. Kompetisi antar perusahaan jasa kirim paket, saingan dalam jasa pengiriman ini memang sangat ketat dan pemainnya makin banyak. Maka dari itu dalam memenangkan strategi kompetisi maka perusahaan wajib berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Problematika dalam pengiriman ialah risiko yang sering kali dirasakan oleh perusahaan jasa kirim paket. Lokasi tujuan yang sulit dijangkau seperti desa ataupun alamat rumah yang susah dicari dan tidak jelas juga dapat menimbulkan kesalahan dalam kegiatan pengiriman paket.
4. Cacatnya paket yang dikirim, saat perjalanan pengiriman paket tidak dapat dikira-kira. Inilah yang menimbulkan risiko kerusakan paket yang dikirim. Rusaknya paket yang diderita dalam pengiriman dapat menyebabkan rasa

kekecewaan konsumen, maka perlu diatasi dengan cara klaim dan asuransi paket.

5. Pembobolan atau kebakaran gudang, risiko yang paling besar ialah pencurian dan kebakaran gudang, karena dapat mengancam paket-paket yang akan dikirimkan. Antisipasi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara memasang kamera CCTV di setiap sudut gudang dan juga larangan untuk menyalakan api di kawasan gudang penyimpanan paket.

Beberapa jasa pengiriman juga memiliki jenis pengiriman kilat atau super cepat, karena jenis pengiriman ini akan langsung mengantarkan barang ke alamat yang dituju. Dalam jasa pengiriman paket, konsumen dapat melakukan cek resi atau cek status pengiriman paket yang dilakukan secara online melalui gadget. Dengan adanya fasilitas ini akan sangat memudahkan konsumen untuk mengetahui dimana lokasi paket yang sedang dalam pengiriman. Hal ini disebut monitoring yang jelas sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pengiriman.

Untuk beberapa orang yang masih awam dengan teknologi dan tidak tahu bagaimana cara mengecek resi paket, maka ada cara mudahnya yaitu dengan mengunjungi website cek resi, kemudian memasukan nomor resi dan klik jasa pengiriman yang telah dipilih maka akan muncul dengan sendirinya status paket yang sedang dalam pengiriman.

Pengertian tanggung jawab berdasarkan kamus umum Bahasa Indonesia adalah suatu kewajiban yang harus ditanggung akibatnya. Sehingga bertanggung

jawab adalah berkewajiban menanggung jawab, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan kesadaran individu akan tingkah laku serta perbuatan yang itu disengaja ataupun tidak sama sekali. Prinsip tanggung jawab ialah hal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen ini. Dalam banyak macam kasus pelanggaran hak konsumen, perlu diperhatikan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang akan bertanggung jawab.

Tanggung jawab yang penulis bahas disini tidak hanya tentang mengantarkan paket dengan selamat ke alamat yang dituju, tetapi juga tentang menjaga keselamatan agar isi paket tersebut tetap dalam keadaan baik-baik saja dan juga memberikan rasa aman bagi pengguna jasa paket online ini. Jika pengirim dari pihak perusahaan jasa tersebut lalai dari tanggung jawab, maka perusahaan akan dengan mudah kehilangan kepercayaan dari konsumen. Maka untuk menghindari hal yang tidak diinginkan ini kita butuh menjaga hubungan antara perusahaan dengan konsumen.

Di dalam Pasal 86 KUH dagang tercantum “Ekspeditor merupakan seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan”. Jadi, ekspeditor ialah perantara yang bertugas untuk melayani angkutan barang, dan mereka dalam menjalankan tugas ini dibebani kewajiban dan tanggung jawab pengiriman dengan selamat, rapih dan juga secepatnya atas paket atau barang dagangan yang telah mereka terima.

Pada dasar hukum perundang-undangan terdapat aturan berisi tentang beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan atau lebih dikenal dengan paket online dalam menjalankan usahanya. Apabila dalam praktik pelaksanaan kewajiban kewajiban tersebut menimbulkan hal..hal yang tidak diinginkan hingga menimbulkan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan paket maka perusahaan harus bertanggung jawab.

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi pengaturan mengenai tidak menepati janji atas suatu bentuk pelayanan. Khususnya terdapat pada Pasal 468 dan Pasal 477 KUH Dagang

**Pasal 468 KUH Dagang berbunyi:**

“Perjanjian pengangkutan yang menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerima sampai saat penyerahannya”.

**Pasal 477 KUH Dagang berbunyi:**

“Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan bahwa keterlambatan itu adalah akibat dari suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.

Dasar Hukum Dagang yang ada di Indonesia itu disebut sebagai perjanjian timbal-balik antara pengangkut dengan pengirim yang dimana mereka telah sepakat mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan paket atau barang dari satu tempat ke tempat tertentu dengan alamat yang benar. Dan

pengirim sepakat untuk membayar ongkos angkutan. Sedangkan apabila tidak menyampaikan paket sesuai waktu yang diperjanjikan dalam tanda terima barang, maka dapat dikenakan diskualifikasi sebagai perbuatan wanprestasi.

## **B. Jenis Pertanggung Jawaban Perusahaan**

1. Pertanggung jawaban terhadap perbuatan orang lain.

Di dalam bait pertama pada Pasal 1367 KUHperdata, bentuk pertanggung jawaban ini secara jelas tertulis bahwa suatu tanggung jawab tercipta ketika seorang yang menjadi tanggungannya melakukan sesuatu perbuatan yang telah mengakibatkan kerugian pada pihak yang lain.

2. Pertanggung jawaban perusahaan terhadap pekerjanya

Dalam Pasal 1367 KUHperdata menyebutkan isi bahwa pada dasarnya majikan atau suatu perusahaan akan dibebankan pertanggung jawaban atas kerugian yang telah disebabkan oleh para pekerjanya yang berkaitan dengan pekerjaannya atau tugasnya.

## **C. Kelebihan dan Kekurangan Menggunakan Jasa Pengiriman Paket Online**

Pengiriman kargo tidak lagi terasa asing jika kita kini mengenal paket online dan online shopping. Pada dasarnya ada 3 cara pengiriman dalam yang digunakan oleh jasa paket online ini yaitu pengiriman melalui jalur darat, udara hingga laut. Tiap jalur pengiriman tersebut tentunya dengan armada yang berbeda-beda.

**1. Kelebihan:**

- a) Harga sangat terjangkau, dan salah satu kelebihan yang ada dalam pengiriman ini adalah harga yang relatif lebih murah. Biaya pengiriman tertentu berbeda dengan ongkos yang perlu dibayarkan.
- b) Prosedur yang mudah dimengerti dan tentunya tidak rumit dan pengiriman juga dihitung sangat cepat.
- c) Pengiriman paket lebih beragam, sebagai konsumen dapat mengirimkan apasaja jenis barang maupun dokumen yang akan dipaketkan. Selain itu banyak jenis moda darat yang bisa menyesuaikan kapasitas barang yang akan dikirim.

**2. Kekurangan:**

- a) Paket tercampur dengan milik orang lain, hal ini bisa saja menjadi salah satu factor hilang dan rusaknya paket saat pengiriman.
- b) Harus menunggu barang orang lain agar kontainer terisi penuh terlebih dahulu baru dapat melakukan pengiriman.
- c) Risiko kerusakan tinggi, hal ini dapat dikarenakan oleh barang yang tercampur dengan milik orang lain.<sup>13</sup>

**D. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Paket Online Terhadap Barang Pengiriman**

Jika dalam pengiriman terjadi hal yang tidak diinginkan yang secara langsung telah mengakibatkan kerugian terhadap pihak penerima atau konsumen paket tersebut maka hal ini akan menjadi tanggung jawab pengangkut yang

---

<sup>13</sup> Kelebihan dan Kekurangan Ekspedisi Rute Laut dan Darat, [www.prahu-hub.com](http://www.prahu-hub.com)

tercatat dalam Pasal 91 KUHD yaitu pengangkut harus menanggung segala kerusakan yang terjadi pada barang-barang dagangan dan lainnya setelah barang tersebut diterima untuk diangkut.

Semua pada dasarnya hal-hal yang menyangkut mengenai kerugian konsumen yang disebabkan dari pihak perusahaan jasa pengiriman paket online sebagai pengangkut berkewajiban untuk memberi pertanggung jawaban atas kelalaian yang ditimbulkannya.

Berikut pertanggung jawaban yang berdasarkan peristiwa hukum dibedakan menjadi:

1. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena wanprestasi, dan tindakan yang kurang hati-hati.
2. Pertanggung jawaban atas dasar risiko, adalah tanggung jawab yang harus ditanggung oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Pihak pengangkut mempunyai kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada konsumen yang telah dirugikan atas paket pengirimannya.

Berikut ini adalah beberapa bentuk pertanggung jawaban yang harus dilakukan oleh perusahaan paket online apabila terjadi sesuatu dengan barang yang dikirimkan:

1. Bertanggung jawab atas paket berisi barang yang hilang maupun dicuri dan memberikan ganti kerugian kepada pengguna jasa paket

(konsumen).<sup>14</sup> Jika barang yang sedang dikirim hilang atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak perusahaan paket online, maka perusahaan tersebut harus bertanggung jawab. Sesuai isi Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi : “ Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.<sup>15</sup>

2. Kemudian persoalan tanggung jawab mengganti kerugian ini diulas dengan jelas kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi berikut :

“Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang, karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari oleh pengirim”.<sup>16</sup>

Dasar Hukum UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pun mewajibkan pihak perusahaan paket online untuk mengganti kerugian atas kerusakan dari barang yang dikirimkan. Dan hal ini tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi:

---

<sup>14</sup> Liza Fauzia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Medan, 2008, hlm 10.

<sup>15</sup> Ninik Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 338.

<sup>16</sup> UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.



“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.<sup>17</sup>

Dapat bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukannya atau dikenal dengan sebutan *Employment Tort*<sup>18</sup>

Berdasarkan hal yang telah dilakukan oleh pekerjanya seperti kurir perusahaan paket harus bertanggung jawab. Hal ini tercantum dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.<sup>19</sup>

Dan juga di dalam Pasal 1367 ayat (2) KUHPerdara disebutkan bahwa:

“Perusahaan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan mereka, bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh pelayan atau bawahan mereka dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada orang-orang tersebut”.

Bentuk tanggung jawab dari perusahaan paket online terhadap perbuatan yang dilakukan oleh pekerjanya juga telah diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 di dalam Pasal 191 yang berbunyi : “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung

---

<sup>17</sup> UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Barang di Darat*,  
www.gultomlawconsultans.com

<sup>19</sup> UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

jawab atas kerugian yang telah diakibatkan oleh kelalaian atau segala perbuatan orang yang telah dipekerjakan dalam penyelenggaraan angkutan”.

Biasanya untuk memberikan kenyamanan dan keselamatan dalam proses pengangkutan barang, perusahaan jasa pengiriman paket online akan menawarkan asuransi atau mengansuransikan barang angkutannya terlebih dahulu sebelum melakukan tindak pengiriman. Hal tersebut bertujuan untuk berjaga jaga apabila paket yang dikirimkan mengalami kerusakan atau hilang, sehingga kerugian yang dialami dapat diminimalisir karena ada pihak yang akan bertanggung jawab sebagai penanggung.

1. Berikut ini adalah beberapa syarat dan ketentuan pengiriman dari salah satu perusahaan jasa pengiriman paket online yaitu Jalur Nugraha Ekakurir:
  - a. Seluruh transaksi sehubungan dengan layanan pengiriman dilakukan berdasarkan syarat dan juga ketentuan yang sudah diatur dalam SSP ini dan *Standart Operating Procedure* yang berlaku.
2. Layanan Pengiriman JNE terdiri dari:
  - a. Layanan pengiriman berdasarkan system pembayaran.
  - b. Layanan pengiriman JNE berdasarkan system pembayaran terbagi menjadi layanan pengiriman *Cash Basis* dan layanan pengiriman *Postpaid*.
  - c. Layanan pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman. Layanan pengiriman JNE berdasarkan jangka waktu pengiriman sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh JNE.

3. Layanan pengiriman berdasarkan jangka waktu pengiriman akan tunduk pada jarak, ketersediaan dan dukungan fasilitas dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan pengiriman.
4. Tata Cara Pengiriman :
  - a. Layanan pengiriman dapat dilakukan melalui kantor pengiriman JNE atau dengan agen penjemputan di tempat pengirim pada hari kalender dengan tunduk pada jam operasional kantor dan agen pengiriman JNE.
  - b. JNE berhak mengangkut dokumen dan/atau barang yang akan dikirim melalui jalur, metode, prosedur dan jaringan agen yang dimiliki oleh JNE.
  - c. Setiap kiriman yang telah dilakukan oleh JNE akan dibuktikan dengan *Connote*
5. Kiriman Yang Dilarang :
  - a. JNE tidak menerima dan berhak menolak untuk melakukan pengiriman atas kiriman yang dilarang berdasarkan ketentuan JNE dan perundangan yang berlaku di Republik Indonesia, seperti : barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, narkoba, psikotropika, senjata api, senjata tajam, emas, perangkai, barang curian, cek, bilyet giro, uang tunai, *money order*, *traveller's cheque*, benda yang melanggar kesusilaan dan/atau barang lainnya yang menurut perundang-undangan dinyatakan sebagai barang terlarang.

- b. Pengirim membebaskan JNE apabila terjadi kerugian dan/atau biaya yang timbul termasuk tuntutan hukum, yang diakibatkan karena kelalaian dan kesalahan pengirim yang timbul akibat tidak mematuhi ketentuan JNE.
- c. JNE berhak untuk mengambil langkah yang dianggap perlu, segera mengetahui adanya pelanggaran terhadap poin ini.

6. Jaminan Kepemilikan Kiriman :

- a. Pengirim menjamin bahwa pengirim merupakan pemilik yang sah dan/atau berwenang atas kiriman yang diserahkan kepada JNE.
- b. Pengirim menjamin kiriman yang diserahkan kepada JNE adalah bukan termasuk kiriman yang dilarang.
- c. Pengirim membebaskan JNE dari tuntutan pihak manapun atas pelanggaran jaminan kepemilikan kiriman.

7. Tanggung Jawab JNE Dengan Cara Klaim Ganti Rugi :

- a. JNE bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pengirim oleh pengiriman akibat keterlambatan, kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.
- b. Jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman kiriman yang terbukti sebagai akibat kelalaian dan kesalahan JNE, paling tinggi **10 (sepuluh) kali tarif pengiriman untuk pengiriman domestic** atau paling tinggi **100 USD**

**untuk pengiriman Internasional** kecuali kiriman yang sudah diasuransikan.

- c. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan kiriman hanya dapat diberikan kepada pengguna layanan YES atau *Super Speed*.
- d. Jaminan pemberian ganti rugi atas keterlambatan kiriman dengan menggunakan layanan YES dan/atau Super Speed dalam pengiriman kiriman yang terbukti akibat dari kelalaian dan kesalahan JNE adalah berupa pengembalian tarif pengiriman kepada pengirim.

#### 8. Tata Cara Klaim :

- a. Klaim atas kiriman hanya dapat diajukan oleh pengirim.
- b. Pengajuan klaim mengikuti seluruh ketentuan yang diatur oleh JNE termasuk tetapi tidak terbatas pada dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan klaim.
- c. Batas waktu maksimum pengajuan klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak kiriman seharusnya diterima.
- d. Pengajuan klaim tidak akan diproses bila melebihi dari 14 (empat belas) hari kalender sejak kiriman seharusnya diterima.<sup>20</sup>

Untuk asuransi yang digunakan umumnya adalah asuransi kerugian, yakni ganti rugi yang dititik beratkan pada wujud berupa barang. Langkah pertama adalah keluhan harus dihukumkan 1x24 jam, dimana jangka waktu terima barangnya dinyatakan telah rusak atau hilang dan bahkan tidak ada barang yang

---

<sup>20</sup> [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)

diterima pada hari itu juga konsumen wajib melaporkan paket tersebut kepada cabang tujuan sehingga keluhan akan diwakilkan oleh cabang asal ke pusat. Selanjutnya keluhan akan diangkat ke tim khusus yang menangani terkait keluhan paket yang diajukan claimnya dari cabang asal ke pusat. Sehingga paket akan ditentukan akan diganti 100%, diganti setengahnya itu akan dilaksanakan oleh tim remedial pusat.<sup>21</sup>

Perusahaan jasa pengiriman paket telah memberikan persyaratan tertentu agar konsumen dapat mengadakan klaim sesuai dengan kerugian yang dialami. Dengan menyerahkan, menjanjikan atau menaan suatu paket, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau pun mencegah suatu perkara.<sup>22</sup>

Perusahaan jasa pengiriman paket bersedia menanggung semua biaya kerugian yang telah diderita oleh konsumen dengan menggantinya seusia harga yang sama dengan barang milik konsumen. Hal ini karena kerusakan yang terjadi akibat dari kelalaian dan ketidak hati-hatiannya pekerja dari perusahaan jasa pengiriman sendiri saat paket itu diterima untuk dikirimkan ke alamat tujuan, serta proses penanganan, dan proses pengiriman yang dilakukannya kurang berhati-hati yang sehingga menyebabkan kerusakan pada paket milik konsumen.

Pasal yang digunakan perusahaan jasa pengiriman untuk mengganti kerusakan yang diderita oleh konsumen adalah Pasal 8 ayat (1) tentang ganti rugi dalam SSP Kelalaian yang dilakukan oleh pekerja dari perusahaan karena tidak berhati-hatinya saat mengantar paket sehingga saat paket itu diserahkan untuk

---

<sup>21</sup> *Jurnal Interpretasi Hukum vol1 no1, 2020, hlm 69*

<sup>22</sup> *Ejournal, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang di Semarang, Diponegoro Law Review, 2015*

dikirim yang akibatnya menimbulkan kerusakan pada saat pengirimannya merupakan dasar yang kuat bagi pihak perusahaan jasa pengiriman untuk mengganti kerugian kepada konsumen.

**BAB III**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN YANG MENGALAMI  
KERUGIAN DALAM PENGIRIMAN BARANG SECARA ONLINE**

**A. Pengertian Konsumen**

Secara sederhana, konsumen berarti pengonsumsi atau pemakai yang berasal dari kata “*consumer*”. Pengertian ini dapat berkembang yang akhirnya menjadi pengertian “korban pemakaian produk yang cacat,” baik korban yang dimaksudkan sebagai pembeli, bukan hanya pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai. Istilah konsumen ini berasal dari (Inggris-Amerika) kata *consumer* atau *consument* (Belanda).

Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung situasi mana ia berada. Secara harafiah artinya adalah lawan dari produsen setiap yang menggunakan barang. Tujuan dari penggunaan barang atau jasa nanti yang akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu juga dalam Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian konsumen di Indonesia sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu : “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga maupun orang lain.*”

Arti dari konsumen dalam artian umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang atau pun jasa untuk tujuan tertentu. Ahli masalah



konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan bahwa, para pakar hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai, pemakai terakhir dari benda maupun jasa. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen yakni adalah “pembeli”. Istilah ini dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum

Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikan, John F. Kennedy dengan kalimat, “*consumers by definition include us all.*”

Dalam kepustakaan hukum konsumen, dibedakan menjadi konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara ialah pemakai atau pengguna barang atau jasa dengan tujuan untuk memproduksi barang ataupun jasa lain, atau mendapatkan barang atau jasa dengan tuuan dijual kembali. Sedangkan konsumen akhir adalah pemakai atau pengguna barang maupun jasa dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga atau rumah tangganya. Pada umumnya mereka adalah orang alami dan menggunakan produk konsumen tidak untuk diperdagangkan atau tujuan komersial.

Berikut adalah Batasan-batasan tentang konsumen yang dikutip menurut Az. Nasution memberikan batasan-batasan tentang konsumen yaitu:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa diunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan komersial.

3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan atau menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi atau non komersial.

## **B. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha sering disebut juga dengan produsen. Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yaitu *producent*, dalam bahasa Inggris disebut *producer* yang artinya adalah penghasil. Menurut pengertian lainnya, istilah produsen disebut juga sebagai pelaku usaha atau pengusaha. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang ataupun jasa sehingga disebut juga dengan penghasil suatu produk.

Secara otentik, UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa“pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.”<sup>23</sup>

Berikut adalah unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

---

<sup>23</sup> Indonesia, *Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999*, op.cit, Pasal 1 angka 3

1. Setiap orang perorangan ataupun badan hukum. Yang termasuk badan usaha menurut pengertian disini adalah badan usaha yang berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum.

2. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Terdapat beberapa macam pelaku usaha yaitu:

- a. Orang perorangan.
- b. Badan usaha.
- c. Orang perseorangan dengan perseorangan yang lain.
- d. Orang perseorangan dengan badan usaha
- e. Badan usaha dengan badan usaha.

3. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terdapat pula batasan yang cukup membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yakni yang dimaksud dengan pelaku usaha ialah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

4. Didirikan dan berkedudukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya ialah orang perseorangan atau badan hukum itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum di Indonesia. Khusus badan usaha, tidak diharuskan mendirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya yang di wilayah Republik Indonesia.

### C. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Istilah dari Hukum konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen bukan lagi merupakan hal yang asing untuk didengar. Dalam berbagai literature hukum pun banyak digunakan dua istilah hukum ini, namun, masih belum diketahui jelas benar apa saja yang termasuk ke dalam materi keduanya dan apakah kedua cabang hukum tersebut adalah identik.

Az. Nasution mengatakan bahwa “hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan dari konsumen, sedangkan untuk hukum konsumen adalah hukum yang menjadi jembatan dan masalah anantara berbagai pihak satu sama lain dapat berkaitan dengan barang maupun jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang sekarang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah.”

Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak milik konsumen dapat dilakukan dengan maksimal dan optimis. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen juga telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pada Pasal 1 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa *Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.*

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang jelas diperkuat di dalam undang-

undang khusus, dan memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang merugikan konsumen.

Berikut adalah tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan juga pengaturan perlindungan konsumen yang telah direncanakan adalah untuk memaksimalkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab dan kehati-hatian. Berikut pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung akses untuk informasi, dan juga menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi segala kepentingan konsumen yang pada khususnya dan kepentingan seluru pelaku usaha.
3. Memaksimalkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu.
5. Memadukan pelaksanaan, pengembangan dan juga pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang yang lainnya.<sup>24</sup>

Keteledoran serta kesewenang-wenangan dapat menimbulkan ketidakpastian hukum. Maka dari itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, secara kualitatis telah ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>24</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013, hlm 32

#### **D. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Indonesia sebagai Negara Hukum pada hakikatnya mempunyai 4 unsur pokok, yaitu:

1. Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus berdasarkan atas hukum atau peraturan perundang-undangan.
2. Adanya pembagian kekuasaan di dalam Negara
3. Adanya jaminan terhadap HAM
4. Adanya pengawasan dari badan-badan peradilan, yang dimaksud adalah Negara Indonesia merupakan Negara yang mengakui adanya pembatasan kekuasaan Negara dan jaminan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia dalam konstitusi. Yang berakibat konstitusi menjadi ukuran atau takaran untuk membatasi kekuasaan Negara dan pedoman untuk menilai apakah Hak Asasi Manusia yang tertera tersebut dalam konstitusi sudah diwujudkan ke dalam fakta social yang konkrit.<sup>25</sup>

Perdagangan bebas yang didukung dengan faktor teknologi yang berkembang juga semakin pesat termasuk pemicu dari semakin banyaknya kebutuhan hidup yang harus dipenuhi baik primer, sekunder maupun tersier. Selain itu kebutuhan yang semakin meningkat, pelaku usaha juga semakin kreatif dengan menyediakan kebutuhan dalam jumlah yang banyak dan bervariasi sesuai dengan minat pasar.

Hal ini dapat menjadi manfaat kepada konsumen terutama konsumen bebas memilih barang maupun jasa yang diinginkannya, tetapi juga dapat

---

<sup>25</sup> Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT. Alumni, 2010, hlm 62

mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang dijadikan objek bisnis untuk mendapatkan keuntungan tanpa memperhatikan keamanan dan kenyamanan konsumen tersebut.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak ini amatlah penting, sehingga diposisikan pada kedudukan utama karena beberapa falsafah berpikir bahwa konsumen ialah pihak yang harus berhati-hati. Suatu hal yang sering dilupakan dalam kaitan dengan hak atas kenyamanan ialah penyediaan fasilitas umum yang harus memenuhi syarat yang sudah ditetapkan. Di Indonesia, sebagian besar fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, wisata hiburan, rumah sakit sampai perpustakaan belum cukup akomodatif untuk menopang keselamatan pengunjungnya.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

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

Dari 9 butir hak konsumen tersebut, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.<sup>26</sup>

Hak-hak konsumen tersebut sebenarnya bersumber dari hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak dasar tersebut pertama kali dikemukakan oleh Presiden AS John F. Kennedy, di depan Kongres AS pada tanggal 15 Maret 1962 tentang “*A Special Message for the Protection of Consumer Interest*” atau yang lebih dikenal dengan istilah “Deklarasi Hak Konsunen” (*Declaration of Consumer Right*). Deklarasi tersebut menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic right*) yang meliputi sebagai berikut:

1. *The right to safe products*: hak untuk mendapatkan produk yang aman.

---

<sup>26</sup> Ina Rosmaya, SH.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ubhara Press, Surabaya, 2020 hlm. 18



2. *The right to be informet about products:* Hak untk mendapatkan informasi tentang produk.
3. *The right to definite choices in selecting products:* hak untuk memilih produk yang dikehendaki.
4. *To be heard regarding consumer interest:* hak untuk didengar pendapat/keluhannya.<sup>27</sup>

Berikut juga disebutkan apa yang menjadi kewajiban dari konsumen yang dimuat dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Mengikuti petunjuk informasi pemakaian yang tertera dari pemanfaatan barang ataupun jasa. Agar tidak terjadi persengketaan yang muncul dikemudian hari, diharapkan agar konsumen mengetahui risiko dan hal lain yang terjadi pada paket ataupun jasa tersebut.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Tidak hanya pelaku usaha yang harus beritikad baik dalam menjalani usahanya, tetapi konsumen juga diwajibkan untuk beritikad baik dalam bertransaksi dan tidak ada keinginan buruk seperti menipu.
3. Membayar biaya sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>27</sup> Ina Rosmaya, SH.,M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ubhara Press, Surabaya, 2020 hlm. 19

## **E. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-undang Perlindungan Konsumen menentukan hak dan kewajiban untuk pelaku usaha, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

### **Pasal 6 Hak Pelaku Usaha:**

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang memiliki itikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri selayaknya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen yang dialami tidak diakibatkan oleh barang maupun jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Pasal 7 Kewajiban Pelaku Usaha:**

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang jelas, jujur dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang maupun jasa dan juga memberi penjelasan penggunaan, perbaikan serta pemeliharaan.
3. Melayani konsumen secara baik, benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

4. Menjamin mutu suatu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.
5. Berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
6. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang atau jasa tertentu juga memberi jaminan atau garansi atas barang paket ataupun jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugian yang telah dialami konsumen akibat penggunaan, pemakaian serta pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
8. Memberikan kompensasi, berupa ganti rugi penggantian apabila paket atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada asas yang telah diyakini memberikan arahan dan implementasinya pada tataran praktik. Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan perlindungan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Penjelasannya mengemukakan sebagai berikut ini:

1. Asas Manfaat yang dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan juga pelaku usaha secara menyeluruh.
2. Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat juga dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen

dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan yang dimaksudkan untuk membagikan keseimbangan kepentingan konsumen pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materi atau spiritual. Penerapan asas keseimbangan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dilakukan melalui penetapan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana layaknya suatu perjanjian timbal balik. Apa yang merupakan hak disatu pihak merupakan kewajiban di pihak lainnya dan begitu juga sebaliknya. Khusus di perjanjian baku yang oleh UUPK dipergunakan istilah klausula baku dimana kedudukan pelaku usaha adalah dominan berada di atas konsumen, namun untuk mewujudkan asas keseimbangan dalam pemberlakuan klausula baku sedemikian, pembentuk undang-undang melalui Pasal 18 UUPK telah memberikan batasan-batasam terhadap klausula baku jika pelaku usaha bermaksud mendistribusikan barang maupun jasa yang diproduksinya dengan mempergunakan klausula baku.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan konsumen yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan juga pemanfaatan barang maupun jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan hak yang utama dan yang pertama daripada konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam

mengonsumsi barang maupun jasa. Hak atas keamanan ini juga menjadi salah satu hak dasar yang diakui secara internasional.<sup>28</sup>

5. Asas Kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 asas, yaitu:<sup>29</sup>

1. Asas Kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bahian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan
3. Asas kepastian hukum.

## **F. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Menurut isi dari Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari Perlindungan Konsumen adalah berikut ini:<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Dr. Hulman Panjaitan, SH., MH., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021, hlm 151

<sup>29</sup> Dr. Hulman Panjaitan, SH., MH., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021, hlm 152

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemandirian konsumen untuk dapat melindungi diri sendiri.
2. Mengangkat harkat serta martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari peristiwa negatif pemakaian barang maupun jasa.
3. Menciptakan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran terhadap pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan juga bertanggung jawab dalam melakukan usaha.
6. Meningkatkan kualitas barang ataupun jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk mencapai suatu hasil yang baik dalam melakukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum maka harus juga dipenuhi syarat-syarat atau unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perbuatan yang melawan hukum, yaitu suatu perbuatan yang melanggar hak subyektif orang lain atau yang bertentangan dengan kewajiban hukum dari si pembuat sendiri yang telah diatur dalam UU. Dengan kata lain melawan hukum fitafsirkan sebagai melawan undang-undang.
2. Harus ada kesalahan, syarat kesalahan ini dapat diukur secara:

---

<sup>30</sup> *Undang-Undang No. 8 tentang Perlindungan Konsumen*

- a) Obyektif yaitu dengan dibuktikan bahwa dalam keadaan seperti itu manusia yang normal dapat menduga kemungkinan timbulnya akibat dan kemungkinan ini akan mencegah manusia yang baik untuk melakukan atau tidak melakukan.
- b) Subyektif yaitu dengan cara dibuktikan bahwa si pembuat berdasarkan keahlian yang dimilikinya dapat menduga akan akibat dari perbuatannya tersebut.

### **G. Perlindungan Hukum Untuk Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Perusahaan Jasa Paket Online**

Sesuai dengan yang ada dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dari itu perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perusahaan paket online dapat dilihat pada Pasal 4, Pasal 6 dan juga Pasal 7.

Pada Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen.<sup>31</sup> Dan dipertegas pada Pasal 4 huruf (a) yang berbunyi “*bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa.*” Paket pengiriman yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang tentunya sangat mengganggu kenyamanan serta merugikan para konsumen pengguna jasa paket online. Contoh : Si A membeli barang melalui situs online dan pembeli sudah memastikan bahwa barang tersebut telah dipacking dengan sangat aman dan rapih, namun tidak

---

<sup>31</sup> Undang-Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen

disangka saat paketnya datang ternyata kardus packing sudah penyok dan isi paket pun mengalami kerusakan.

Pasal 4 huruf (c) mengatakan bahwa "*Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur.*" Seperti halnya: Si B telah memesan barang di situs online dengan perkiraan barang akan sampai pada 2-3 hari, namun sampai satu minggu ternyata paket tidak kunjung datang dan resi tidak dapat dilacak. Berhubungan dengan paket pengiriman hilang, konsumen terkadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari pihak perusahaan jasa. Begitu juga kondisi yang tidak nyaman dirasakan oleh konsumen apabila akan melaporkan paketnya yang rusak bahkan hilang. Pihak perusahaan kurang cekatan dalam pelayanan keluhan konsumen. Dengan tindakan yang demikian tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf (d) Undang-undang No. 8 tahun 1999 yang menentukan bahwa "*Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang dipergunakan*". Dan pada Pasal 4 huruf (e) menekankan bahwa "*Konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.*" Serta dalam Pasal 4 huruf (h) "*Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian.*" Dan sayangnya hak-hak ini banyak tidak diketahui oleh sebagian besar konsumen.

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen saat mengalami kerugian dapat dengan cara menghubungi si penjual terlebih dahulu untuk menginformasikan bahwa barang tersebut rusak atau hilang, sehingga penjual sebagai si pengirim dapat mengajukan klaim ganti rugi kepada pihak jasa pengiriman paket tersebut



dengan jaminan pemberian ganti rugi atas kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman terbukti sebagai akibat dari ketidak hati-hatian jasa pengiriman, paling tinggi 10 (sepuluh) kali tarif pengiriman untuk pengiriman domestic atau paling tinggi 100 USD untuk pengiriman Internasional.

Sesuai dengan isi Pasal 6 huruf (a) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan.<sup>32</sup> Dan begitu pula sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu suatu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan dengan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. Sementara itu konsumen berhak memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan.

Tentunya hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Kita dapat melihat hak perusahaan jasa paket online yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimkannya sesuai dengan perjanjian yang dilakukan dengan pihak jasa pengirim barang, adapun kewajiban perusahaan jasa paket berupa, Pasal 7 huruf (b) Undang-undang No. 8 tahun 1999 menjelaskan bahwa *“Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”*

---

<sup>32</sup> Undang-Undang No.8 tentang Perlindungan Konsumen

Pada dasarnya sistem kompensasi ini sudah ada, bahwa konsumen berhak untuk memperoleh atau menerima kompensasi apabila ternyata paket atau barang pengirimannya mengalami kerusakan atau hilang. Konsumen sebagaimana yang telah diatur di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 maka jika terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil dapat terjadi dan dilakukan oleh perusahaan jasa paket online maka terhadap hak-haknya konsumen harus dilindungi.

Apabila telah terjadi pelanggaran oleh perusahaan jasa paket online maka ini sudah tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen yang sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999. Pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan jasa paket online dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Saat ini belum ada keseragaman tentang penggunaan istilah sengketa dalam masyarakat. Ada yang mempergunakan istilah konflik atau perselisihan. Dalam bahasa Inggris, istilah yang dipergunakan untuk memaknai kata “sengketa” adalah “*conflict*” atau “*disputes*”. Roni Hanitijo sebagaimana dikutip Lalu Husmi merumuskan konflik adalah keadaan dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan

dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran dan tujuannya masing-masing.<sup>33</sup>

Sedangkan Dean G. Pruitt menyebutkan bahwa sengketa berarti persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*) atas suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang bersengketa tidak dicapai secara serentak. Dalam konteks penyelesaian perkara secara litigatif, kata sengketa identik dengan semangat bertanding.

Berhubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen, maka menurut Pasal 45 ayat 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 cara:

### **1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan**

- a. Dengan cara penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak yang bersengketa. Berdasarkan penjelasan Pasal 45 ayat 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat kita pahami bahwa Undang-Undang ini menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh pihak-pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau Badan penyelesaian Sengketa Konsumen atau juga Badan Peradilan.

---

<sup>33</sup> Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2005, hlm 2

- b. Penyelesaian sengketa melalui BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, setiap konsumen yang merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha dapat melaporkan masalahnya kepada BPSK, bisa secara langsung, diawali kuasanya ataupun ahli warisnya. Menurut Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dikatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan (BPSK) diadakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bagaimana bentuk ganti rugi seseorang mengenai tindakan tertentu yang menjamin agar tidak akan terulang kembali hal yang merugikan para konsumen.

BPSK ialah lembaga khusus yang dibentuk oleh tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Berikut adalah tugas dan wewenang BPSK yang terkandung dalam Pasal 52 Undang-Undang No. 8 tentang Perlindungan Konsumen:<sup>34</sup>

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Konsultasi perlindungan konsumen yang dimaksudkan adalah:

---

<sup>34</sup> *Undang-Undang No 8 tentang Perlindungan Konsumen*

- a) Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa yang merugikan konsumen.
  - b) Konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen.
  - c) Konsultasi tentang pelaksanaan hal dan kewajiban pelaku usaha yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen.
  - d) Konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
  - e) Konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku  
Pengawasan tersebut dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa ada pengaduan dari konsumen, jika terbukti ada pelanggaran Undang-undang, maka BPSK akan memberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan, jika pelaku usaha tidak menghiraukannya, maka BPSK melaporkan hal tersebut kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen untuk dilakukan penyidikan dan penuntutan sesuai Undang-undang yang berlaku.
  4. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  5. Menerima pengaduan, baik tidak tertulis maupun tertulis dari para konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang yang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
10. Mendapatkan, meneliti atau menilai surat, dokumen ataupun alat bukti lain guna penyelidikan atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.  
  
Putusan dan penerapan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen meliputi ganti rugi atas kerusakan pencemaran atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa yang berupa:
  - a) Pengembalian uang.
  - b) Pengembalian barang atau jasa yang setara nilainya
  - c) Perawatan kesehatan atau pemberian santunan.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Pemberitahuan putusan dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bukti pengiriman selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi administrative yang dimaksudkan adalah berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sesuai ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

## **2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan**

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang dikenal dengan litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui lembaga peradilan yang formal. Litigasi berasal dari “*litigation*” yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan itu sendiri adalah untuk memeriksa dan memutus suatu sengketa.

Apabila seseorang merasa haknya dilanggar dan dirugikan oleh orang lain, maka yang bersangkutan tidak diperkenankan harus diselesaikan dan main hakim sendiri (*eigen rechting*) tetapi harus diselesaikan menurut saluran hukum yang ada. Pihak yang merasa haknya dilanggar dan dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan untuk memperoleh penyelesaian sebagaimana mestinya.<sup>35</sup>

Dalam Pasal 48 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan akan mengacu pada ketentuan tentang Peradilan Umum yang berlaku

---

<sup>35</sup> Dr. Hulman Panjaitan, SH., MH., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021, hlm 110

dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>36</sup>

Perilah bagaimana cara untuk mengajukan dan menyelesaikan suatu perkara perdata melalui litigasi diatur dalam hukum acara perdata, yaitu rangkaian peraturan-peraturan yang memuat cara bagaimana orang harus bertindak terhadap dan di muka pengadilan dan bagaimana cara pengadilan itu harus bertindak satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya peraturan hukum perdata.<sup>37</sup>

Di dalam proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara perusahaan jasa paket online, UUPK telah memberikan jangka waktu yang sudah pasti untuk penyelesaian perselisihan konsumen yang terjadi, yaitu 21 hari untuk proses pada tingkat pengadilan negeri, dan 30 hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

---

<sup>36</sup> *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

<sup>37</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Bandung, Sumur Bandung, 1975, hlm 13



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kajian yang telah dianalisis oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan barang yang diantaranya selama proses pengiriman yang berarti paket tersebut tidak boleh hilang atau rusak serta harus sampai di alamat tujuan. Bila hal ini terjadi maka, tanggung jawab perusahaan paket online terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat dari kelalaian dan ketidakhati-hatian dari pihak perusahaan yakni dapat bertanggung jawab atas paket yang hilang atau rusak dengan cara memberikan ganti rugi harga yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen akibat pengiriman barang yang rusak atau hilang sesuai dengan yang tertera dalam syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya.
2. Para konsumen yang merasa telah dirugikan dan hak-haknya dilanggar dapat memilih untuk menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau dapat mengikuti prosedur klaim ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku yang diberikan oleh perusahaan paket online.

## **B. Saran**

1. Untuk perusahaan jasa pengiriman paket online diharapkan benar-benar menerapkan dan memberi pertanggung jawaban atas kelalaian yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah diatur. Sehingga konsumen tidak merasa haknya dilanggar dan dirugikan.
2. Apabila perusahaan jasa pengiriman paket online tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada konsumen untuk melakukan penggantian dana sebagai bentuk ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen berupa paket hilang atau rusak, maka konsumen dapat menggugat perusahaan jasa pengiriman paket online tersebut ke pengadilan.

## DAFTAR PUSTAKA

### REFERENSI BUKU :

- Darus, M. (1986). *Perlindungan Terhadap Konsumen Dari Sudut Pandang Perjanjian Baku*. Bandung: Binacipta.
- Darus, M. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bak.
- Fauzia, L. (2008). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik*. Medan.
- Ina Rosmaya, S. M. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Ubhara Press.
- Kristiyanti, C. T. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Nugroho, S. A. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Suparni, N. (2013). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi. (2016). *Privat Law*, 118.
- Dr. Hulman Panjaitan, S. M. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Husni, L. (2005). *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Prodjodikoro, W. (1975). *Hukum Acara Perdata di Indonesia*. Bandung: Sumur Bandung.
- Sjahputra, I. (2010). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: PT. Alumni.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

**UNDANG – UNDANG :**

*UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

*UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

**WEBSITE DAN JURNAL :**

*Jurnal Interpretasi Hukum voll no1. (2020). 69.*

*www.jne.co.id*

*Ejournal, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman*

*Barang di Semarang, Diponegoro Law Review, 2015*

*Kelebihan dan Kekurangan Ekspedisi Rute Laut dan Darat, www.prahu-hub.com*