



Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan

Implementation Of Consumer Legal Protection By Expedition Services Against Damage Or Loss Of Consignments At PT. Indah Cargo Aek Kanopan

Indri Yani Pasaribu, Zaini Munawir* & Revi Fauzi Mina

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Jasa Ekspedisi merupakan salah satu jasa yang banyak dibutuhkan masyarakat untuk mempermudah mengirim barang antar kota maupun antar negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Yuridis Normatif Empiris dan sifat penelitian menggunakan penelitian bersifat deskriptif analisis. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi lapangan dengan melakukan wawancara, studi pustaka dan analisis dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan Perjanjian pengiriman barang PT. Indah Logistik Cargo Aek Kanopan terdapat beberapa klausula baku yang membatasi unsur-unsur substansi UUPK, terutama pada pengalihan tanggung jawab kerugian atas hilang atau rusaknya barang kiriman serta Pelaksanaan perlindungan hukum pada konsumen jasa ekspedisi terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman yang belum berjalan maksimal disebabkan kewenangan kantor cabang hanya sebatas menerima laporan kemudian di sampaikan kepada kantor pusat yang mempunyai segala kewenangan mengenai tanggung jawab kerugian konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Konsumen; Ganti Rugi; Pengiriman Barang

Abstract

Expedition services are one of the services that are much needed by the community to facilitate sending goods between cities and between countries. The method used in this research is the type of Empirical Normative Juridical research and the nature of the research uses descriptive analysis. Research data is collected using field studies by conducting interviews, and literature studies, and analysis is carried out with a statutory approach. The results of this study indicate that the freight forwarding agreement of PT Indah Logistik Cargo Aek Kanopan contains several standard clauses that limit the elements of the substance of the GCPL, especially on the transfer of responsibility for the loss or damage of the shipment and the implementation of legal protection to consumers of expedition services for damaged or lost shipments that have not run optimally due to the authority of the branch office is only limited to receiving reports and then submitting them to the head office which has all the authority regarding consumer loss responsibility.

Keywords: Legal Protection; Consumer; Compensation; Freight Forwarding

How to Cite: Pasaribu, I.Y., M. Zaini, P. & M. Revi Fauzi. (2017). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh Jasa Ekspedisi Terhadap Rusak Atau Hilangnya Barang Kiriman Pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan. JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum, 5(2) 2023: 97-105,

*E-mail: zainimunawir@staff.uma.ac.id



PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen (Miru, 2013). Mengingat Indonesia terdiri dari beberapa pulau-pulau membuat bisnis jasa pengangkutan barang berkembang pesat. Secara faktual, peran vital jasa pengangkutan tidak lepas dari tujuan untuk menunjang sektor pembangunan, keselarasan kehidupan kota dengan desa serta pengembangan ilmu dan teknologi (Muhammad, 1991). Kemajuan bidang pengangkutan mendorong pengembangan ilmu hukum baik perundang-undangan maupun kebiasaan pengangkutan. Salah satu jenis pengangkutan adalah jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terlebih di jaman yang serba canggih ini manusia akan selalu mencari kemudahan - kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan (Pasaribu, 2016; F. K. J. Sembiring & Ediwarman, 2011).

Pada umumnya sebelum pengiriman barang di laksanakan, suatu perjanjian antara pihak penyedia jasa pengiriman barang dengan pihak yang akan mengirimkan barang harus terjadi terlebih dahulu. Beberapa para ahli hukum menggunakan istilah "Perjanjian" dengan istilah "Persetujuan" salah satunya yang mengemukakan pendapat tersebut adalah R. Subekti dikarenakan menurut beliau istilah "Perjanjian" oleh masyarakat merupakan suatu istilah yang tepat untuk menggambarkan rangkaian janji-janji yang pemenuhannya dijamin dan diatur oleh hukum (Subekti, 1992). Pengangkutan adalah suatu perjanjian antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang ke tempat tujuan dengan selamat. Adapun pengangkutan barang melalui jalur darat adalah bentuk pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. Bentuk yang merugikan antara lain barang yang terlambat datang ke tempat tujuan, hilang ataupun rusak. Salah satu bentuk resiko dari pengangkutan jalur darat yaitu terjadinya kerusakan terhadap barang yang dikirim oleh pengguna jasa ekspedisi yang jelas akan menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri (Subekti, 1992).

Perjanjian pengangkutan yang dimaksudkan pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya, seperti yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta) yang mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian (Juwitasari et al., 2021). Jika dilihat dari perjanjian antara para pihak penyedia jasa pengiriman barang dapat ditemukan klausula - klausula ganti rugi apabila pihak pelaku usaha menimbulkan kerugian terhadap konsumennya. Ada dua jenis perbuatan yang merugikan konsumen yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Perbuatan merugikan konsumen dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi adalah perbuatan tidak memenuhi isi perjanjian atau kontrak yang akhirnya merugikan konsumen, sehingga penyelesaiannya dapat ditempuh sesuai dengan apa yang terdapat dalam perjanjian tersebut. Sedangkan perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha yang merugikan konsumen, baik berupa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, atau melakukan perbuatan yang melanggar kewajiban hukum sendiri, melanggar kesusilaan, ataupun kepatutan (Sidabalok et al., 2014).

Oleh sebab itu, konsumen membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi hak - haknya sehingga terjadi keseimbangan hak antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha yang relatif lebih kuat. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain ditemukan di dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tentang perlindungan konsumen, melindungi seluruh hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Pasal 4 UUPK memberikan sejumlah hak kepada konsumen sehubungan dengan transaksi barang dan atau jasa dengan pelaku usaha yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa; hak atas informasi; hak untuk didengar;

hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk mendapat perlakuan dan pelayanan; dan hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Sementara itu pada Pasal 7 UUPK ditetapkan kewajiban pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, serta memberi jaminan dan/atau garansi; memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian (Ritonga, 2020; Sari & Tan, 2021; Zuliarti & Faisal, 2023).

Dewasa ini, banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar (Sidabalok et al., 2014). Salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu PT Indah Cargo Logistik yang mana merupakan perusahaan pengiriman barang milik swasta yang bergerak dibidang jasa. PT. Indah Cargo Logistik didirikan pada tahun 2011 dengan nama PT. Indah Cargo yang khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh Indonesia. Salah satu Kantor Cabang Indah Cargo Logistik berada di Kota Aek Kanopan, Labuhan Batu Utara. Untuk selanjutnya disebut sebagai PT Indah Cargo Aek Kanopan. Jika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang di Kota Aek Kanopan, banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat di akses dengan mudah.

Banyak dari masyarakat di Kota yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur. Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut (Muhammad, 1991; Pasaribu, 2016). Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju. Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan (Nur Hidayah & Darsono, 2018; PERJANJIAN & HIDAYAH, n.d.).

Pelaku usaha dalam hal ini memiliki kewajiban memberikan informasi yang 3 benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen (Muru, 2013). Selama proses pengiriman barang tidak jarang ditemukan kelalaian seperti rusak atau kehilangan barang. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan beberapa faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang (ekspediter). Salah satu contoh kecelakaan pada saat mengirimkan barang juga dapat menjadi penyebab kerusakan dan/atau hilangnya barang konsumen. Selain itu ada alasan lain sehubungan dengan kerusakan barang salah satunya yaitu alasan overload (jumlah barang yang di kirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Banyaknya paket yang akan dikirimkan dan yang diterima di gudang juga menjadi penyebab kerusakan barang. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang dan hilangnya barang tentunya merugikan konsumen pengguna jasa pengiriman barang tersebut (Hamed et al., 2021). Kerugian konsumen yang disebabkan oleh jasa ekspedisi sering sekali tidak mendapatkan klaim ganti rugi. Apalagi untuk masyarakat daerah, apabila persyaratan yang diberikan relatif banyak. Masyarakat lebih memilih untuk tidak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha ekspedisi. Oleh sebab itu, perlu diadakan edukasi kepada masyarakat daerah terkait perlindungan konsumen yang diberikan pemerintah. Bahwa masyarakat manapun kota/desa yang merupakan konsumen berhak mendapatkan perlindungan.

Maka dari itu melalui penulisan karya ilmiah ini penulis ingin karya ilmiah ini dapat menjadi sumber bacaan bagi seluruh masyarakat khususnya masyarakat Aek Kanopan.

Pada penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang perlindungan konsumen jasa ekspedisi pernah diteliti oleh (Helmi, 2021) yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kehilangan Dan Kerusakan Paket Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo)” mengangkat permasalahan tentang faktor – faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kehilangan dan kerusakan barang di JNE. Penelitian tersebut memberikan perbedaan dengan penelitian ini yaitu dalam hal bentuk perjanjian baku yang ditetapkan jasa ekspedisi, pada penelitian terdahulu tidak menjelaskan pencantuman hak-hak konsumen pada perjanjian sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan penelitian oleh (R. Sembiring & Chairi, 2021) yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Pada PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Aceh, Cabang Lhokseumawe)” membahas mengenai tanggung jawab PT. TIKI terhadap kerusakan barang serta untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa antara PT. TIKI dan Konsumen. Sedangkan penelitian oleh (R. Sembiring & Chairi, 2021) yang berjudul “ Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang yang Hilang dan Menyebabkan Kerusakan pada Barang Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus pada Kantor Pos Pusat Medan)” membahas mengenai bentuk tanggung jawab Kantor Pos Pusat Medan terhadap konsumen jika barang yang dikirim hilang atau rusak dan cara menyelesaikan perselisihan antara Kantor Pos Pusat Medan dengan konsumen jika konsumen merasa dirugikan.

Kelebihan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni pada penelitian ini telah melakukan secara langsung di PT. Indah Cargo Aek Kanopan serta mendapat keterangan langsung dari pihak pelaku usaha. Pada penelitian ini lebih spesifik menjelaskan mengenai apa yang sudah diatur dalam perjanjian baku serta peraturan perundang – undangan sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atau tidak. Dalam penelitian ini konsumen jasa ekspedi yang mengalami kerugian akibat kesalahan ekspedi dapat meminta ganti rugi dengan apa yang tercantum dalam perjanjian baku. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian yang dilakukan, dimana penelitian sebelumnya dilakukan di PT. Citra Van Titipan Kilat dan Kantor Pos Indonesia. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah pencantuman hak – hak konsumen pada perjanjian sudah sesuai dengan UUPK serta mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum konsumen oleh jasa ekspedisi terhadap rusak atau hilangnya barang kiriman pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini yuridis normatif adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara langsung pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Ibrahim, 2008). Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi lapangan dengan melakukan wawancara, studi pustaka dan analisis dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan. Sifat penelitian menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif analisis adalah dimaksudkan memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala tertentu (Soekanto & Mamudji, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan berdasarkan bahan-bahan bacaan, dengan cara membaca buku-buku, undang-undang, jurnal dan para pendapat dari para ahli hukum dan akademis yang bersifat ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Studi lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan. Mengadakan pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dan

keterangan dari instansi terkait, dengan wawancara dan contoh kasus yang terkait dengan judul skripsi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode data kualitatif karena bertitik tolak dari peraturan – peraturan yang ada sebagai norma hukum positif terhadap masalah yang berkaitan dengan penerapan hukum perlindungan konsumen dalam perkara rusak atau hilangnya barang konsumen di PT. Indah Cargo Aek Kanopan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencantuman Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Oleh Jasa Ekspedisi Pada PT Indah Cargo Aek Kanopan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang- undang Perlindungan Konsumen dibuat oleh Pemerintah guna memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha maupun konsumen. Dalam Undang- undang perlindungan konsumen dicantumkan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen. Namun di berbagai kondisi bisnis, kerap sekali posisi antara pelaku usaha dan konsumen tidak pada posisi yang seimbang. Mengingat bahwa pelaku usaha bisa saja menerapkan peraturan yang hanya menguntungkan satu pihak saja dan merugikan pihak lain. Konsumen hanya bisa membuat keputusan untuk menyetujui atau menolak peraturan tersebut. Jika menyetujui maka peraturan tersebut dianggap sah dan kesepatakan kedua belah pihak. Apabila nantinya terdapat hambatan-hambatan maka pelaku usaha bisa saja lepas tanggung jawab.

PT. Indah Cargo Aek Kanopan menjalankan usahanya membuat syarat dan ketentuan pengiriman barang yang akan dilakukan. Jika dilihat secara rinci, pada syarat dan ketentuan yang dibuat PT Indah Cargo Aek Kanopan, terdapat pemberian hak dan kewajiban yang sesuai dengan UUPK. Konsumen diberikan informasi terkait barang yang dikirim dengan kode resi yang bisa dicek secara online. Kemudian mendapat kompensasi berupa ganti rugi apabila barang yang dikirimkan melalui jasa PT. Indah Cargo Aek Kanopan rusak atau hilang. Namun yang menjadi hambatan ialah banyaknya syarat melakukan klaim apabila barang kiriman rusak/hilang serta waktu yang diperlukan dalam melakukan klaim bisa dikatakan elative singkat dimana hanya 1 x 24 jam saat kiriman sudah sampai ditangan konsumen. Begitu juga dengan dokumen yang diserahkan pada saat mengajukan klaim haruslah sesuai dengan dokumen yang ada di PT. Indah Cargo, jika terdapat perbedaan maka klaim ganti rugi tidak dapat dilakukan. Apabila dokumen cocok dengan dokumen pada PT. Indah Cargo, ganti rugi yang dapat diberikan hanya sebesar 10x nilai ongkos kirim jika barang kiriman tidak menggunakan asuransi. Yang mana bisa saja ganti rugi tersebut tidak sebanding dengan kerusakan ataupun kehilangan nilai barang. Dari observasi penulis dilapangan, bahwa permasalahan bagi konsumen pada saat melakukan pengiriman barang melalui jasa ekspedisi ialah kesulitan melakukan klaim sebab tenggang waktu yang diberikan dan banyaknya konsumen tidak membaca syarat dan ketentuan pengiriman diawal menggunakan jasa ekspedisi Indah Cargo. Hal tersebut pula yang membuat konsumen kurang mempertahankan hak nya apalagi mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen yang rumit membuat konsumen enggan untuk mengajukan klaim atau gugatan terhadap pelaku usaha. Hal – hal yang harus diperhatikan pihak Indah Cargo untuk mengurangi kerugian bagi konsumen karena memang harus berbentuk perjanjian yang standar, antara lain:

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada konsumen akan adanya dan berlakunya klausula – klausula penting dalam perjanjian;
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum tanda tangan;
3. Memberikan kesempatan yang cukup bagi konsumen untuk memahami isi perjanjian.

Perjanjian seharusnya dibuat untuk tidak merugikan pihak manapun, yaitu antara hak dan kewajiban para pihak harus seimbang. Tidak ada salah satu pihak yang memiliki kedudukan atau posisi yang lebih kuat dibandingkan dengan pihak lainnya. Perjanjian harus memiliki prestasi sebagai objek yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Sebagaimana yang diatur dalam pasa 1234 KUHPer, prestasi terbagi menjadi tiga: memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, tidak berbuat

sesuatu. Dalam penelitian ini, prestasi yang digunakan antara PT. Indah Cargo dengan konsumen ialah prestasi untuk memberikan sesuatu. PT. Indah Cargo berkewajiban memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen ke alamat yang dituju dan bertanggung jawab terhadap barang kiriman jika jadi hal – hal yang tak diinginkan. Sedangkan konsumen berkewajiban memberikan sesuatu yaitu membayar tarif yang ditentukan oleh PT. Indah Cargo.

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT. Indah Cargo Aek Kanopan Atas Rusaknya Barang Kiriman Konsumen

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT. Indah Cargo Cargo Aek Kanopan, bahwa Indah Cargo memiliki macam – macam pelayanan yang ditawarkan. Konsumen banyak memilih jasa ini untuk melakukan pengiriman barang disebabkan harga yang relatif lebih murah dibandingkan jasa ekspedisi lain dalam hal pengiriman barang yang bobotnya lebih besar. Namun tidak dapat dihindari pada saat melakukan pengiriman selalu ditemukan masalah seperti barang kiriman rusak di perjalanan atau rusak di gudang. Dengan adanya masalah yang seperti ini, PT. Indah Cargo Cargo memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen pengguna jasanya karena dalam Pasal 2 UUPK dirumuskan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Apa yang dilakukan oleh Pihak Indah Cargo merupakan upaya untuk melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen yang mana dalam Pasal 4 UUPK pada Pasal ke 4 bahwa salah satu hak dari konsumen yaitu, konsumen mempunyai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan. Sebagai mana hasil wawancara dengan Bapak Eri selalu staf Gudang PT. Indah Cargo Aek Kanopan, *“Bentuk pelaksanaan perlindungan hukum yang bisa Indah Cargo berikan kepada konsumen yaitu pada saat ada konsumen yang komplain barang kiriman nya rusak atau hilanglah katakan, kami pihak Indah Cargo menerima keluhan seperti, memberikan solusi serta arahan hal – hal yang dapat dilakukan untuk mengklaim ganti rugi. Kewenangan Kantor Cabang seperti kami ini hanya dapat menerima keluhan dan menjaga keselamatan barang kiriman sampai pada ditangan penerima. Terkait ganti rugi atau lainnya, kami harus menyampaikan ke kantor pusat, lalu kantor pusat lah yang memutuskan nilai ganti rugi yang diberikan”* Jadi berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa dengan adanya hak untuk didengar ini memberikan ruang bagi konsumen Indah Cargo Aek Kanopan untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak Indah Cargo mengingat dalam penyelenggaraan pengiriman barang sering ditemui masalah yang tak di inginkan.

Dalam UUPK di Pasal 4, dikatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eri selaku staf gudang, *“Seperti yang bapak bilang tadi dek, disini kita mempunyai prosedur kerja. Ada ketentuan – ketentuan dalam komplek terkait pelayanan Indah Cargo, memang benar ada Undang – undang yang mengatur terkait hak – hak konsumen yaitu ganti rugi seperti yang adek bilang. Tapi kita mempunyai peraturan sendiri dalam memberikan ganti rugi, nanti coba adek lihat di website resmi kita, disitu ada dikatakan ganti rugi diberikan kepada konsumen yang kirimannya rusak maupun hilang. Tapi ada batasan nilai ganti rugi dan yang memberikan ganti rugi juga bukan kantor cabang tetapi kantor pusat. Nanti data – data konsumen yang ingin mengklaim ganti rugi, dikirim ke kantor pusat. Sesuai dengan prosedur, jika barang rusak atau hilang di asuransikan maka asuransi yang mengganti segala kerugian. Namun jika tidak di asuransikan, pihak Indah Cargo hanya mengganti kerugian senilai 10 kali biaya ongkos kirim atau maksimal nya 1 juta”*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eri, dapat disimpulkan bahwa PT. Indah Cargo Aek Kanopan belum dapat memberikan ganti rugi sepenuhnya kepada konsumen dengan kata lain belum memaksimalkan pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian kerusakan barang kiriman. Sejauh Kantor Cabang ini berdiri, mereka hanya dapat melaksanakan perlindungan

konsumennya dalam bentuk mendengar segala keluhan dan komplain serta menjembatani konsumen di daerah ke kantor pusat untuk klaim ganti rugi.

Dalam melakukan pengiriman barang, rusak dan hilangnya barang merupakan suatu hal yang bisa saja terjadi. Rusaknya barang kiriman bisa saja disebabkan karena *force majeure* yang diakibatkan karena kebakaran, gempa bumi, bencana alam, atau hal lain yang terukur dan/atau diluar kemampuan manusia Musyafah, Khasna, & Turisno (2018). Pada PT. Indah Cargo Aek Kanopan, pada saat pengiriman barang konsumen kerusakan bukanlah suatu hal yang langka. Pada tiap bulan pengiriman sudah pasti ada barang yang rusak. Yang mana kerusakan tersebut kerap sekali selalu terjadi pada saat dilakukannya sortir barang digudang. Barang yang selalu rusak biasanya yang tidak di *packing* dengan baik dan aman. Sebagai contoh, barang yang mudah pecah seperti TV kerap kali tidak di *packing* dengan kayu, kadang- kadang hanya menggunakan *buble wrap*. Contoh lain, barang kiriman berupa pakaian dan hanya di *packing* menggunakan kardus maupun karung plastik.

Dalam Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam Pasal 18 ayat 1 (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan bahwasanya pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha pertanggung jawaban dengan pemberian ganti rugi dapat dimasukkan sebagai menjaga hak dari konsumen, hal ini disebabkan konsumen Indah Cargo telah merasa dirugikan dengan membayar jasa yang ia gunakan kepada pihak Indah Cargo sedangkan pihak Indah Cargo tidak dapat menepati janjinya untuk mengantar barang dengan selamat dan aman. Dalam keadaan seperti ini ketika pelaku usaha menolak untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Konsumen atau ke Badan Peradilan tempat dimana konsumen itu berada, hal ini seperti yang tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Oleh PT Indah Cargo Aek Kanopan atas Barang Kiriman Konsumen Hilang

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dilapangan, pelaksanaan pengangkutan dalam PT. Indah Cargo Cargo Aek Kanopan tidak selalu berjalan dengan lancar karena dapat terjadi berbagai kendala dalam proses pengirimannya. Kendala - kendala itu terjadi disebabkan beberapa hal yaitu barang tidak sampai ditempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang (*Force Majeur*). Apabila kendala - kendala tersebut terjadi, maka pihak jasa ekspedisi sudah termasuk melanggar isi perjanjian pengiriman barang antara Pihak PT. Indah Cargo Cargo dan konsumen, baik kendala tersebut dilakukan secara sengaja maupun kelalaian atau bahkan karena keadaan memaksa dari pengangkut.

Pada kenyataannya, banyak perjanjian yang tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian secara keseluruhan, misalnya unsur kesepakatan sebagai penyesuaian kehendak dari para pihak yang membuat perjanjian mengalami pergeseran dalam pelaksanaannya. Pada jasa Ekspedisi ini, perjanjian - perjanjian yang muncul dibuat dengan isinya hanya merupakan kehendak dari salah satu pihak saja, yang lebih sering dikenal dengan perjanjian baku (*standart of contract*). Pengertian perjanjian baku dapat dilihat dalam Pasal 1 Butir ke 10 UUPK yang menyatakan bahwa, "klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen". Salah satu contoh pemakaian perjanjian baku yaitu pada perjanjian antara konsumen dengan PT. Indah

Cargo Aek Kanopan. Perjanjian tersebut berlaku secara umum bagi seluruh konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang PT. Indah Cargo Cargo. Perjanjian tersebut dapat dilihat di website indahonline.com. Sebelum peraturan baru, perjanjian tersebut dibelakang resi dengan ukuran tulisan yang relatif lebih kecil. Namun sekarang perjanjian tersebut dapat dilihat melalui website yang mana lebih membuat konsumen tidak seteliti itu untuk membuka website pada saat akan melakukan pengiriman.

Perjanjian yang dibuat oleh pihak Indah Cargo seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan agar lebih efisien diubah menjadi sebuah perjanjian yang sudah dipersiapkan oleh pihak Indah Cargo. Konsumen hanya mempunyai pilihan menerima atau menolak perjanjian tersebut. Beralih ke permasalahan awal, bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen oleh Indah Cargo Aek Kanopan terhadap barang kiriman konsumen yang hilang juga sama halnya dengan barang kiriman yang rusak yakni perlindungan hukumnya belum dapat dilakukan secara maksimal. Namun jika dibandingkan antara barang kiriman yang rusak dengan barang kiriman yang hilang, barang kiriman hilang lebih mudah untuk mengklaim ganti rugi walaupun nilai ganti rugi yang tidak sesuai dengan nilai barang yang hilang. Hal tersebut tercantum pada perjanjian baku atau ketentuan syarat pengiriman pada Pasal ke 9 yakni apabila paket barang mengalami kerusakan/kehilangan karena *force majeure* yang diakibatkan karena kebakaran, gempa bumi, bencana alam, atau hal lain yang terukur dan/atau diluar kemampuan manusia dan barang tersebut diasuransikan, maka untuk pergantian adalah sesuai dengan nilai barang yang di deklarasikan diawal pada saat penyerahan barang kepada Indah Cargo. Kemudian pada Pasal ke 10 juga di cantumkan nilai ganti rugi yakni apabila paket barang mengalami kerusakan/kehilangan saat proses pengiriman dan paket barang tidak di asuransikan, maka Indah Cargo memberikan pergantian sebesar 10 kali biaya ongkos kirim atau maksimal Rp1.000.000. Hal itu sangat tidak cukup untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan. Yakni kerugian biaya yang telah dikeluarkan dalam pengiriman barang, kerugian yang dialami apabila barang rusak, hilang serta kerugian karena keuntungan yang diharapkan tidak diterima akibat adanya kelalaian dari pihak PT. Indah Cargo Cargo

Maka berdasarkan hasil wawancara dilapangan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap barang kiriman hilang pada PT. Indah Cargo tidak dapat berjalan maksimal dengan adanya ketentuan tersebut. Sekilas dapat dilihat bahwa dalam perjanjian diberikan hak – hak konsumen sesuai dengan UUPK. Namun ada klausula yang membatasi tanggung jawab pihak ekspedisi atas kerugian yang dialami konsumen.

SIMPULAN

Perjanjian yang dibuat oleh Jasa Ekspedisi Indah Cargo Cargo belum memuat segala hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha yang sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dibeberapa ketentuan memuat klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab jasa ekspedisi Indah Cargo terhadap kerugian konsumen. Hal – hal tersebut ialah adanya pembatasan nilai ganti rugi terhadap rusak dan hilangnya barang konsumen kemudian pembatasan waktu klaim, jika lewat batas waktu maka klaim atas ganti rugi tidak dapat dilakukan. Selanjutnya untuk pelaksanaan perlindungan hukum terhadap barang kiriman konsumen yang rusak pada Indah Cargo Cargo Aek Kanopan belum sepenuhnya berjalan sesuai apa yang diharapkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Barang Kiriman yang rusak cenderung tidak mendapat nilai ganti rugi yang sesuai dengan kerusakan. Disamping itu juga, bahwa klaim ganti rugi sangat sulit untuk dilakukan mengingat syarat-syarat untuk mengklaim harus sesuai dengan ketentuan yang ada pada PT. Indah Cargo Cargo. Kemudian untuk pelaksanaan perlindungan hukum terhadap barang kiriman konsumen yang hilang pada Indah Cargo Aek Kanopan lebih baik jika dibandingkan dengan barang kiriman yang rusak. Barang kiriman konsumen yang hilang lebih sering ditanggapi klaimnya dibandingkan dengan barang kiriman yang rusak. Hal tersebut terjadi disebabkan, jika barang hilang sudah pasti akibat

dari pengiriman pada PT. Indah Cargo Cargo, namun jika barang rusak ada kemungkinan memang rusak dari pengirim atau rusak pada saat ditangan penerima. Namun untuk klaim barang kiriman hilang juga belum sepenuhnya pelaksanaan ganti rugi dapat dilakukan, hal tersebut disebabkan untuk klaim ganti rugi atas kehilangan maupun kerusakan diputuskan oleh kantor pusat. Untuk kantor cabang seperti PT Indah Cargo Cargo Aek Kanopan hanya memiliki kewenangan untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk klaim kerugian barang hilang maupun rusak.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamed, H., Kurniasari, T. W., & Fatahillah, F. (2021). TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (Studi Penelitian di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Stabat). *JURNAL ILMIAH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MALIKUSSALEH*, 4(1).
- Helmi, K. P. M. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KEHILANGAN DAN KERUSAKAN PAKET PENGIRIMAN BARANG PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)(Studi di Kantor PT. JNE Agen Kraksaan Probolinggo)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ibrahim, J. (2008). *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang. Bayumedia Publishing, cet. Keempat.
- Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688–701.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*. Citra Aditya Bakti.
- Nur Hidayah, M., & Darsono, S. H. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang Ditinjau Dari Hukum Perjanjian (Studi Komparasi Penyedia Jasa Pengiriman Barang di Kota Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pasaribu, M. (2016). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG DAN BARANG MILIK PENUMPANG DALAM JASA PENGANGKUTAN UDARA. *Jurnal Mercatoria*, 9(1), 35–53.
- PERJANJIAN, B. D. D. H., & HIDAYAH, M. N. U. R. (n.d.). *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PENGIRIMAN*.
- Ritonga, R. D. M. (2020). Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Gagasan Hukum*, 2(01), 71–88.
- Sari, N., & Tan, W. (2021). Analisis Hukum Produk Kosmetika Yang Di Impor Untuk Digunakan Secara Pribadi Oleh Konsumen. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 9(3), 959–973.
- Sembiring, F. K. J., & Ediwarman, E. (2011). KAJIAN HUKUM PENYALAHGUNAAN WEWENANG OLEH KUASA PENGGUNA ANGGARAN (KPA) DAN PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN (PPK) DALAM PENGADAAN BARANG DAN JASA (Studi Kasus Pemerintah Kota Binjai). *Jurnal Mercatoria*, 4(1), 37–46.
- Sembiring, R., & Chairi, Z. (2021). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Elektronik ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Pada PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Aceh, Cabang Lhokseumawe*. Universitas Sumatera Utara.
- Sidabalok, J., di Indonesia, H. P. K., & Penerbit, P. T. (2014). *Citra Aditya Bakti*. Bandung.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan*. *Singkat, Jakarta: CV. Rajawali*.
- Subekti, R. (1992). *Bunga Rampai Ilmu Hukum*. Alumni.
- Zuliarti, W. O., & Faisal, F. (2023). Kewajiban Pelaku Usaha Kuliner dalam Memberi Informasi yang Benar pada Konsumen Muslim (Studi pada Kota Kendari). *Halu Oleo Law Review*, 7(1), 26–37.
- Kitab Undang-Undang KUHPerdara
Pemerintah Indonesia. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN Sekretariat Negara No. 3821. Jakarta.