

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI PENGANGKUTAN LAUT<sup>1</sup>

Oleh :  
**Jera Gratia Montolalu<sup>2</sup>**  
**Mien Soputan<sup>3</sup>**  
**Jolanda Marlen Korua<sup>4</sup>**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dan perusahaan ekspedisi pengangkutan laut dan untuk mengetahui penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi pengangkutan laut. Dengan menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dan perusahaan ekspedisi laut menggunakan perjanjian dalam bentuk perjanjian baku (klausula baku). Salah satu contoh perjanjian baku pada perusahaan pengiriman barang adalah Syarat Standar Pengiriman (SSP). SSP merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat antara para pihak dan akan menimbulkan hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. 2. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya hukum penyelesaian masalah yang terlebih dahulu diusahakan oleh konsumen dan perusahaan ekspedisi adalah penyelesaian secara damai. Jika tidak puas dengan penyelesaian tersebut, konsumen yang mengalami kerugian dapat mengaduhkan permasalahannya kepada BPSK.

Kata Kunci : *pengiriman barang, perusahaan ekspedisi pengangkutan laut*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kegiatan kirim mengirim barang merupakan kegiatan yang sangat umum bagi masyarakat, oleh karena itu pemerintah mendirikan suatu lembaga khusus untuk mempermudah masyarakat dalam mengirimkan barangnya ke luar kota ataupun luar pulau, yang disebut jasa layanan pengiriman. Semakin lambat laun dalam meningkatnya teknologi yang semakin berkembang, muncul beberapa ekspedisi atau bisa disebut jasa layanan pengiriman barang. Di dalam setiap ekspedisi tersebut memiliki pelayanan pengiriman dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Dalam pengiriman barang, pihak jasa layanan pengiriman memiliki standart operasional prosedur (SOP) dalam pengiriman barang tersebut. Di dalam SOP tersebut terdapat yang namanya tanggung jawab dalam pengiriman barang dan memiliki peraturan-peraturan dalam pengiriman barang tersebut.<sup>5</sup>

Salah satu pihak yang memiliki peran strategis dalam hal ini adalah jasa pengangkutan yang menyediakan jasa pada pihak pengirim, dimana pengangkut mempunyai kewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, aman, nyaman, cepat, mudah dan murah.<sup>6</sup> Dengan adanya jasa pengangkutan laut yang salah satunya merupakan jasa pengangkutan barang, maka diperlukan adanya perlindungan konsumen bagi para penerima jasa.

Pelayanan antar barang yang cepat menyebabkan ketergantungan masyarakat akan jasa layanan ekspedisi menjadi semakin besar. Pada segala jenis usaha jasa dan perdagangan khususnya jasa pengiriman barang terdapat konsumen dan juga produsen atau pelaku usaha. Pelaku yang dalam ini menjalankan suatu usaha adalah: “tiap-tiap orang dan badan usaha hukum atau bukan badan hukum yang berdiri dan berdomisili atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>7</sup> Pelaku usaha jasa pengiriman barang melakukan usahanya dengan cara melayani pengiriman barang ke tempat tujuan dengan aman dan waktu yang tepat tergantung dari pilihan layanan yang digunakan oleh konsumen. Layanan yang diciptakan juga terdapat keberagaman disesuaikan dengan suatu kebutuhan masyarakat

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101666

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

<sup>5</sup> Yoga Aprilianda Pratama, *Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Malang, 2020, hlm.2.

<sup>6</sup> Ibid

<sup>7</sup> Anggraini, Tri dan Witiyas, Bernadeth F. “Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang.” Jurnal Hukum Adigama 4, No. 1 2021, hlm 1715-1716

misalnya mengenai durasi untuk suatu hal tiba di tempat tersebut. Selain itu, dipihak konsumen jasa pengiriman barang ini memiliki kewajiban untuk membayar jasa pengiriman barang tersebut.

Pengangkutan sebagai salah satu usaha jasa yang sering terjadi disekitar dapat terselenggara melalui beberapa jalur dalam pelaksanaannya yakni melalui jalur darat, melalui jalur laut dan paling cepat melalui jalur udara. Peran pengangkutan tentunya memiliki suatu komponen penting dalam berkehidupan dimasyarakat dengan membantu menunjang aktivitas suatu masyarakat itu tersendiri. Pengangkutan ini tidak terlepas dengan alat untuk mengangkut yaitu transportasi. Sebagai penghubung antara suatu daerah produksi dengan daerah konsumen maka digunakanlah suatu transportasi dalam menghubungkan daerah tersebut dengan mendekatkan ataupun dalam hal ini menjembatani bagi yang memerlukan untuk kesalahsatu daerah tersebut.<sup>8</sup> Hal tersebut dapat terlihat pada perkembangan dewasa ini jasa pengangkutan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan, terbukti ditandainya banyaknya perusahaan industri angkutan laut yang percaya untuk menggunakan jasa pengangkutan.<sup>9</sup> Pengangkutan laut terjadi karena adanya suatu perjanjian antara kedua pihak pemberi jasa pengangkutan dengan pemakai jasa. Dengan ada perjanjian tersebut menyebabkan suatu tanggung jawab bagi pengangkut yang terletak pada keamanan dan keselamatan kapal serta muatannya terutama pada saat pelayaran atau selama dalam pengangkutan sebagaimana yang tercantum pada Pasal 468 KUHD. Kemajuan pengangkutan laut tidak dapat menghilangkan resiko kecelakaan atas rusak atau musnahnya kargo dimuat. Komisi Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) berhasil melakukan investigasi 54 kasus transportasi laut sepanjang tahun 2010 hingga 2016.<sup>10</sup> Kerugian akibat dari kedua kecelakaan tersebut bukan hanya dialami oleh perusahaan laut itu sendiri, tetapi juga diderita oleh konsumen baik karena kerusakan atau kehilangan barang. Kecelakaan pelayaran selalu berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan angkutan laut atau pengangkut (*carrier*) terhadap pemilik barang berdasarkan perjanjian atau perikatan yang telah

melahirkan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengangkutan.

Pengangkutan yang dilaksanakan melalui jalur laut terdapat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya yang tentunya memiliki tugas serta tanggung awab dalam pelaksanaannya. Seperti penyewa (*charterer*), pemilik kapal, pengirim (*shipper*), ekspeditur (*forwarder*) dan penerima barang (*consignee*) sebagai pihak-pihak yang biasanya terlibat dalam pengangkutan melalui jalur laut.<sup>11</sup> Karena banyaknya pihak yang terlibat, maka tanggung jawab serta batasan dalam perjanjian pengangkutan merupakan hal yang harus diperhatikan guna menjamin keamanan serta keselamatan angkutannya baik orang maupun barang atau muatan. Menurut Pasal 468 KUHDagang, tanggung jawab pengangkutan itu dimulai pada saat penerimaan sampai pada saat penyerahan barang. Jadi tanggung jawab pengangkut tidak hanya pada saat atau selama barang itu berada dalam kapal saja, tetapi juga sebelum dimuat dan dibongkar dari kapal, selama barang itu masih berada dalam kekuasaan pengangkut, apakah barang itu berada di tempat yang terbuka atau di dalam gudang.

Jasa pengiriman barang atau ekspedisi merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaanya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengirim barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena adanya transaksi jual beli dan/atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain.<sup>12</sup>

Dalam kegiatan pengiriman barang terdapat hubungan yang saling membantu antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dimana kepentingan pelaku usaha yaitu untuk memperoleh keuntungan dari transaksi dengan konsumen sedangkan kepentingan konsumen yaitu untuk memperoleh kepuasan atas pelayanan.<sup>13</sup> Dengan adanya jasa pengangkutan laut yang salah satunya merupakan jasa pengangkutan barang, maka diperlukan adanya perlindungan konsumen bagi para penerima jasa. Konsumen adalah setiap orang yang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

<sup>8</sup> Nugroho, Sigit S. dan Haq, Hilman S. *Hukum Pengangkutan Indonesia*,:Navida,, Solo, 2019, hlm. 7-8.

<sup>9</sup> Khairandy, Ridwan,. dkk,. *Pengantar Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*, Gama Media, Yogyarkarta, 1999, hlm 196.

<sup>10</sup> Media Release KNKT, website by Ketua Komite Investigasi Kecelakaan Pelayaran , diakses dari : <http://knkt.dephub.go.id/webknkt/knkt.php> , pada tanggal 7 Maret 2024

<sup>11</sup> Musa, & A Rizkyta A, *Tanggung Jawab Pengangkut Barang dalam Angkutan Laut*, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia, Jogjakarta, 2021, hlm. 71.

<sup>12</sup><https://www.kompasiana.com/arthanugraha/5838e0419b93737f13e959c8/mengenal-perusahaan-jasa-pengiriman-barang> diakses pada tgl 4 Septemnber 2024

<sup>13</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Kencana. Jakarta. 2018. hlm. 107-108

masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>14</sup> Hal ini bersifat untuk segala proses transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, baik secara langsung maupun secara online. Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Terciptanya perlindungan hukum bagi konsumen, sistem pengangkutan barang yang digunakan oleh konsumen menjadi lebih terjamin keamanannya. Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengangkutan barang yakni penyelenggara angkutan laut. Maka hal ini akan menimbulkan suatu dampak pada kewajiban untuk melakukan suatu prestasi dan hak untuk merima suatu prestasi berdasarkan kesepakatan yang sudah dilakukan diawal. Maka hal ini akan timbul suatu kegiatan dengan mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih yang dianggap sebagai perjanjian. Hal ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata yakni “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.”<sup>15</sup>

Adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang tentu saja akan sangat memudahkan pekerjaan manusia, yang dikarenakan oleh faktor efisiensi yang ditawarkan pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti efektif segi waktu dan biaya. Dengan kata lain ekspeditur adalah perantara yang bersedia untuk melayani penumpang maupun angkutan barang.<sup>16</sup> Walaupun dengan adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang mempermudahkan dalam pekerjaan manusia. Namun dalam kenyataannya di masyarakat tidak selalu berjalan dengan lancar dalam pelayanan dari penyedia jasa pengiriman barang, salah satunya kehilangan atau barang di nyatakan hilang<sup>17</sup> dimana tidak sesuai yang dijanjikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, dimana pihak penyedia jasa tersebut telah memberikan jenis pilihan yang akan digunakan konsumen namun tidak sesuai dengan layanan yang diberikan. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan

meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang. Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dan perusahaan ekspedisi pengangkutan laut?
2. Bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi pengangkutan laut?

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian hukum normatif.

## HASIL PEMBAHASAN

<sup>14</sup> Ibid

<sup>15</sup> Ibid., hlm, 44-45

<sup>16</sup> Fida Amira, “ Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009

*Tentang Pos*” (Studi Kasus di Kantor Pos Solo), Vol. 4, No. 1, November 2021, hlm. 118

<sup>17</sup> Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, dan Bambang Eko T, “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”, Vol. 14, No.2, september 2021, hlm .152-153

## A. Pengaturan Perjanjian Pengiriman Barang Antara Pengguna Jasa dan Perusahaan Ekspedisi Pengangkutan Laut

Perjanjian pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang sebagai ekspeditur merupakan suatu perjanjian yang bersifat timbal balik, yang dituangkan dalam suatu bentuk formulir (Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang). Perjanjian tersebut adalah perjanjian baku. Dalam Perundang-Undangan di Indonesia pengaturan mengenai perjanjian baku terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menggunakan istilah “klausula baku”, yaitu dalam Pasal 1 ayat 10 yang berbunyi: “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.” Dibuat secara sepihak, oleh karena itu merupakan perjanjian standart, sehingga yang banyak dicantumkan di dalam isi formulir tersebut adalah hak dan kewajiban pihak perusahaan jasa pengiriman barang, sedangkan hak dan kewajiban pihak pengirim tidak banyak dicantumkan. Ditandatanganinya suatu formulir pengiriman barang oleh para pihak, maka para pihak dianggap telah menyatakan persetujuannya, sehingga mereka terikat pada isi perjanjian yang tercantum dalam Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang.

Para pihak dalam pengangkutan adalah para subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Mengenai siapa saja yang menjadi pihak-pihak dalam pengangkutan ada beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli antara lain; menjelaskan bahwa di dalam pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan di laut terutama mengenai pengangkutan barang, maka perlu diperhatikan adanya tiga unsur yaitu pihak pengirim barang, pihak penerima barang dan barangnya itu sendiri.<sup>18</sup> Menurut H.M.N Purwosutjipto, pihak-pihak dalam pengangkutan yaitu pengangkut dan pengirim. Pengangkut adalah orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. Lawan dari pihak pengangkut ialah pengirim yaitu pihak yang mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan,

dimaksudkan juga ia memberikan muatan.<sup>19</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad, subjek hukum pengangkutan adalah “pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan”. Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspeditur, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar, dan pengusaha pergudangan. Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum, dan perseorangan.<sup>20</sup>

Tanggung jawab pengangkut menurut KUHD diatur dalam:

### a. Pasal 468 KUHD:

Ayat 1: “Persetujuan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkutnya mulai saat diterimanya hingga saat diserahkannya barang tersebut”.

Ayat 2 (a): “Pengangkut wajib mengganti kerugian pengirim, apabila barang yang diangkutnya tidak diserahkan atau rusak”.

Ayat 2 (b): “Tetapi pengangkut tidak berkewajiban mengganti kerugian pengirim, bila tidak dapat diserahkan atau rusaknya barang itu disebabkan karena:

- 1) Suatu malapetaka yang tidak dapat dihindari terjadinya.
- 2) Sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
- 3) Suatu kelalaian atau kesalahan si pengirim sendiri.

Ayat 3: “Pengangkut juga bertanggung jawab kepada:

- 1) Segala perbuatan mereka yang dipekerjakan bagi kepentingan pengangkut itu.
- 2) Sifat, keadaan atau cacat dari barang itu sendiri.
- 3) Segala barang (alat-alat) yang dipakainya untuk menyelenggarakan pengangkutan itu.
- b. Selain itu disebutkan pula dalam Pasal 477 KUHD bahwa: “pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena terlambat diserahkannya barang yang diangkut kecuali apabila dibuktikan keterlambatan itu disebabkan karena suatu malapetaka yang tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”

Sama halnya dengan pengangkut, pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan.

<sup>18</sup> Wiwoho Soedjono, *Hukum Dagang Indonesia*, Galang Perss, Yogyakarta, 1986, hlm.38.

<sup>19</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, Djambatan, Cetakan II, 1984, hlm. 16.

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 59.

Dalam KUHD juga tidak diatur definisi pengirim secara umum. Tetapi dilihat dari perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Pengirim dalam bahasa Inggris disebut *consigner*, tetapi khususnya untuk pengangkutan laut disebut *shipper*. Pengirim adalah pemilik barang, atau penjual (eksportir), atau majikan penumpang, serombongan penumpang (tenaga kerja). Pemilik barang dapat berupa manusia pribadi, atau perusahaan persekutuan badan hukum dan bukan badan hukum, atau perseroan terbatas. Sedangkan penjual selalu berupa badan hukum atau bukan badan hukum. Majikan penumpang adalah kepala rombongan atau ketua organisasi.<sup>21</sup> Adapun tanggung jawab pengirim (*shipper*) terhadap pengangkut adalah membayar uang tambang yang telah disepakati disamping bertanggung jawab memberikan data-data dan informasi mengenai keadaan serta sifat yang selengkap-lengkapnya dan sebenar-benarnya mengenai barang yang dikirimnya itu. Jika pengirim (*shipper*) lalai memberikan data yang sebenarnya, lalai memberikan dokumen-dokumen mengenai barang-barang yang akan diangkut dimana hal itu mengakibatkan kerugian bagi pengangkut (*carrier*) maka pengangkut berhak menuntut balik ganti rugi tersebut kepada pengirim. Meskipun shipper mengetahui dengan jelas kewajiban dan tanggung jawabnya akan tetapi kadang-kadang karena suatu sebab tertentu shipper cidera janji untuk membayar biaya pengapalannya. Biasanya terjadi pada muatan dengan *term of payment* atau cara pembayaran *prepaid* atau pembayaran oleh pengirim. Jika hal ini terjadi maka carrier berhak untuk menahan *Bill of Lading*-nya hingga biaya pengapalan tersebut terbayar. Kerugian sebenarnya ada di pihak shipper karena dengan tidak keluarnya *Bill of Lading* berarti shipper tidak dapat melakukan negosiasi di bank untuk mendapatkan pembayaran, dan jika barang telah sampai di tempat tujuan maka barang tidak dapat dikeluarkan dari pelabuhan karena *Bill of Lading* masih berada di tangan carrier. Untuk mengantisipasi hal-hal semacam ini sesama carrier membuat *local regulation* dimana biaya pengapalan harus dibayarkan segera setelah kapal berangkat. Jika setelah kapal berangkat B/L belum diambil dan biaya pengapalan belum dibayar maka akan dikenai biaya keterlambatan (*late charges pick up B/L*). Besarnya biaya keterlambatan ini masing-

masing pelayaran akan berbeda-beda tergantung dari kebijaksanaan pelayaran tersebut. Sebenarnya tidak ada aturan yang mengatur atau mengharuskan adanya biaya keterlambatan ini. Peraturan ini adalah sengaja dibuat agar shipper dapat menepati kewajibannya dan tidak menundanya. Karena dengan menunda shipper akan terbebani biaya tambahan yang tentunya lebih memberatkan.

Selain pihak pengangkut dan pengirim dalam praktiknya juga terdapat pihak penerima, sebagaimana yang telah diketahui bersama adalah termasuk kewajiban pengangkut untuk menyerahkan barang angkutan kepada penerima seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan. Dalam perjanjian pengangkutan, penerima mungkin pengirim sendiri mungkin juga pihak ketiga yang berkepentingan. Dalam kenyataannya penerima adalah pengirim yang dapat diketahui dari dokumen pengangkutan. Selain itu juga dari dokumen dapat diketahui bahwa penerima adalah pembeli (*importir*) atau sebagai pihak ketiga yang berkepentingan. Penerima juga sebagai penerima kuasa untuk menerima barang yang dikirimkan kepadanya. Penerima dalam hal ini berposisi atas nama pengirim. Sedangkan penerima yang berposisi sebagai pembeli selalu pengusaha yang menjalankan perusahaan baik badan hukum maupun bukan badan hukum.<sup>22</sup> Penerima akan menerima haknya sejak penerima menyatakan kehendaknya untuk menerima barang-barang kiriman itu, khusus dalam perjanjian pengangkutan hak tersebut dibuat oleh si pengirim dan si pengangkut.

Sejak saat itu si pengirim tidak berwenang lagi mengubah barang-barang kirimannya. Sejak penerima mendapatkan haknya untuk menerima barang angkutan, ia otomatis menjadi pihak yang berkepentingan dalam perjanjian pengangkutan, akibatnya ialah, baginya berlaku ketentuan-ketentuan dalam perjanjian pengangkutan, termasuk kewajiban membayar uang angkutan kecuali bila dalam perjanjian itu ditentukan lain.<sup>23</sup>

Pasal 491 KUHD menyebutkan bahwa setelah barang angkutan itu diserahkan di tempat tujuan maka si penerima wajib membayar uang angkutan dan semua yang wajib dibayarnya menurut dokumen-dokumen, atas dasar mana barang tersebut diterimakan kepadanya kecuali ditentukan lain. Pengecualian tersebut dalam hal perjanjian pengangkutan ditentukan bahwa uang angkutan

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga..., *Op.Cit.*, hlm. 35

<sup>22</sup> Sution Usman Adji, Djoko Prakoso dan Hari Pramono, *Pengantar Hukum Pengangkutan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1991, hlm. 20.

<sup>23</sup> *Ibid.*,hlm 22

menjadi tanggung jawab pengirim, untuk itu penerima tidak wajib memberikan uang angkutan.

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Di samping itu keselamatan dan keamanan barang yang dibongkar muat dari dan ke pelabuhan sangat erat kaitannya dengan kegiatan bongkar muat tersebut. Menurut Pasal 1 butir 16 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 pengusaha muat bongkar adalah “kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang bongkar muat barang dan/atau hewan dari dan ke kapal”. Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah bergerak/bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.

Perusahaan ekspedisi digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pengirim, pengangkut, atau penerima barang. Perusahaan ekspedisi muatan berfungsi sebagai agen (wakil) dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim atau penerima. Perusahaan ekspedisi muatan diatur dalam Buku I Bab V Bagian 2 Pasal 86-90 KUHD untuk pengangkutan darat dan perairan.

Menurut ketentuan Pasal 86 KUHD, perusahaan ekspedisi adalah perusahaan yang kegiatan usahanya mencari pengangkut barang di darat atau di perairan untuk kepentingan pengirim. Perusahaan ekspedisi wajib mencatat dalam buku catatan harianya sifat, jumlah, dan harga barang yang harus diangkut. Perusahaan ekspedisi muatan harus menjamin pengiriman barang dan barang yang diterimanya tiba dengan baik dan secepat mungkin, dengan mengindahkan segala upaya yang dapat digunakannya untuk menyerahkan barang dengan baik. Setelah pengiriman barang dilakukan, perusahaan ekspedisi juga harus menanggung kerusakan atau hilangnya barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kekurang hati-hatian. Perusahaan ekspedisi juga menanggung perusahaan ekspedisi muatan antara yang digunakannya. Dokumen pengangkutan merupakan perjanjian antara pengirim atau perusahaan ekspedisi dengan pengangkut atau nakhoda yang memuat isi yang diperjanjikan antara pihak-pihak tentang

berakhirnya pengangkutan, pengantian kerugian karena terjadi kelambatan, dan lain-lain hal yang perlu.

Dilihat dari perjanjiannya dengan pengirim, perusahaan ekspedisi adalah pihak dalam perjanjian pemberian kuasa (keagenan) yang mengikatkan diri untuk mencari pengangkut bagi kepentingan pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi (imbalan jasa) kepada perusahaan ekspedisi muatan atas jasanya itu. Ketentuan Pasal 87-90 KUHD menggambarkan betapa rumit dan beratnya tanggung jawab perusahaan ekspedisi muatan sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi antara pengirim dan perusahaan ekspedisi muatan. Perusahaan ekspedisi juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Perusahaan ekspedisi digolongkan sebagai perusahaan penunjang pengangkutan laut. Undang-Undang Pelayaran Indonesia menentukan bahwa untuk menunjang kegiatan pengangkutan laut dapat diselenggarakan oleh perusahaan penunjang pengangkutan laut. Perusahaan penunjang pengangkutan laut tersebut diselenggarakan oleh badan hukum Indonesia atau warga negara Indonesia dengan izin pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan menentukan bahwa salah satu perusahaan penunjang pengangkutan laut adalah Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (Perusahaan EMKL). Perusahaan ekspedisi muatan kapal laut adalah perusahaan yang kegiatannya:

- a. Mengurus dokumen muatan yang diangkut melalui laut;
- b. Mengurus penerimaan muatan yang diangkut melalui laut; dan
- c. Mengurus penyerahan muatan yang diangkut melalui laut.<sup>24</sup>

## B. Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Pengangkutan Laut

Dalam Pasal 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tentang Asas dari perlindungan konsumen, yaitu “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.<sup>25</sup>

Asas-asas perlindungan konsumen ini pada dasarnya adalah untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian bahwa konsumen benar-benar menerima hak-haknya sebagaimana sudah

<sup>24</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga..., *op.cit.*, hlm. 81

<sup>25</sup> Pasal 2, Undang-Undang No. 8 tahun 1999, perlindungan konsumen berdasarkan manfaat keadilan, keseimbangan

diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.<sup>26</sup>
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut.

Dari asas-asas dan tujuan dari perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 maka jika terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh Perusahaan Ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelanggaran hak konsumen itu antara lain berupa: Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa; Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan; Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.

Jika konsumen mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi, konsumen dapat menghubungi perusahaan ekspedisi. Konsumen melaporkan dan menyampaikan keluhan-keluhan dan melampirkan bukti-bukti kerugiannya. Jika perusahaan ekspedisi menanggapi keluhan tersebut dengan menawarkan solusi bahwa mereka akan bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen, dan konsumen menerima dan menyetujui solusi tersebut, maka permasalahan tersebut selesai. Namun dalam kenyataannya, tidak semua proses tersebut berjalan dengan lancar.

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-

hak dari konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Barang pengiriman yang cacat atau bahkan hilang tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat konsumen pengguna perusahaan ekspedisi.<sup>27</sup> Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur, berkaitan dengan barang pengiriman yang cacat dan hilang. Konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari Perusahaan Ekspedisi. Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh konsumen apabila akan melaporkan barang pengiriman yang cacat/rusak ataupun hilang.

Perusahaan Ekspedisi lambat dalam pelayanan keluhan konsumen. Jelas tindakan yang demikian tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d UU No. 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa ‘konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.’ Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,<sup>28</sup> namun hak ini tidak diketahui oleh sebagian besar pelanggan. Menurut 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>29</sup> Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.<sup>30</sup> Sementara itu konsumen berhak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.<sup>31</sup>

Apabila terjadi pelanggaran oleh Perusahaan Ekspedisi maka tentunya itu tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999, selain melanggar beberapa pasal dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran yang

<sup>26</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>27</sup> UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4

<sup>28</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persda, Jakarta, 2013., hlm 68

<sup>29</sup> Pasal 6 huruf a, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

<sup>30</sup> Pasal 7 huruf d, *Ibid*

<sup>31</sup> Pasal 4 huruf b, *Ibid*

dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua (2) cara, yaitu<sup>32</sup>: Penyelesaian sengketa diluar pengadilan, Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUNo. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat kita ketahui bahwa UU No. 8 Tahun 1999 menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan.<sup>33</sup>

Ketentuan Pasal 47 UUPK dan penjelasannya, dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah:

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha,
- c. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha,
- d. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha, dan
- e. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang kembali.

Pergantian kerugian secara langsung dipertegas pada pasal 19 UUPK yaitu<sup>34</sup>:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau jasa yang dihasilkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (Tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diawali

kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Dalam Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dalam hal ini adalah BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi seseorang mengenai tindakan tertentu menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang lagi kembali kerugian yang diderita konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang di bentuk oleh tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang, serta penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat ditemukan secara khusus dalam Bab XI Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen, yang dimulai dari Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga BPSK ini diawali dengan Prasidang.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersengketa, konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak.<sup>35</sup> Sementara itu mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.<sup>36</sup> Adapun pengertian arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Permohonan dalam penyelesaian sengketa kepada BPSK: Berkas permohonan penyelesaian sengketa baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhinya tanggal dan nomor registrasi. Terhadap formulir pengaduan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan penelitian yang meliputi penelitian kelengkapan formulir pengaduan dan bukti-bukti pendukung. Data pengaduan yang diterima secara benar dan lengkap diajukan oleh Kepala sekretariat kepada Ketua BPSK, selanjutnya Ketua BPSK membuat surat panggilan kepada tergugat dan pengugat

<sup>32</sup> Pasal 45 ayat 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999” Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999.

<sup>33</sup> Susanti Adi Nugroho,. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*; Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 99

<sup>34</sup> Aulia Muthiah, *Hukum bisnis-Hukum perlindungan konsumen*, Pustaka baru pers, Yogyakarta,2018, hlm 77

<sup>35</sup> Susanti Adi Nugroho,. *Op Cit*, hlm. 106

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 109

agar hadir pada siding pertama. Ketua BPSK juga harus membentuk majelis dan menunjuk panitera, hal ini dilakukan sebelum sidang pertama.<sup>37</sup>

Pasal 17 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen, apabila permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350 tahun 2001 atau permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang. Para pihak diberikan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutiinya. BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, sehingga BPSK menurut peraturan perundang-undangan ini, telah dipisahkan dari lingkup peradilan, namun nyatanya pada pasal-pasal tertentu dalam UUPK, tetap memberikan penghubung dengan badan peradilan, sehingga tidak bisa dilepaskan begitu saja dari system peradilan umum, baik perdata maupun pidana. Keterkaitan BPSK dengan system peradilan umum dapat dilihat dari 3 hal, yaitu <sup>38</sup>:

- a. Para pihak menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (Pasal 56 Ayat (2) UUPK jo Pasal 41 Ayat (3) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, dan selanjutnya jika para pihak masih berkeberatan terhadap Putusan Pengadilan Negeri tersebut, dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (Pasal 58 Ayat (2) UUPK).
- b. Apabila pelaku usaha menerima putusan atau tidak mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, tetapi enggan melaksanakan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku (Pasal 56 Ayat (4) UUPK Jo. Pasal 41 Ayat (6) Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001).
- c. Putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri ditempat konsumen dirugikan. Prosedur untuk memilih arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha, demikian juga arbiter ketiga dari

unsur pemerintah dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter.

Sebagai penuntut untuk memahami pasal, dibawah ini dikutip Pasal 41 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Sebagai berikut<sup>39</sup>:

- (1) Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan.
- (2) Dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan atau menolak putusan BPSK.
- (3) Konsumen atau Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dan mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 hari terhitung sejak keputusan BPSK.
- (4) Pelaku usaha yang menyatakan menerima keputusan BPSK wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.
- (5) Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal (3) setelah batas waktu dalam ayat (4) dilampaui, maka dianggap menerima putusan BPSK.
- (6) Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam ayat (5), maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 21 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, alat-alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen yang digunakan pada BPSK berupa:

- a. Barang dan/ atau jasa;
- b. Keterangan para pihak yang bersengketa
- c. Keterangan saksi dan atau saksi ahli;
- d. Surat dan atau dokumen; dan
- e. Bukti-bukti lain yang mendukung.<sup>40</sup>

Dalam kualifikasi gugatan konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur<sup>41</sup>:

- a. Adanya perbuatan melawan hukum.

<sup>37</sup> Susanti Adi Nugroho., *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*,; Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal. 109

<sup>38</sup> Ibid. hlm.156

<sup>39</sup> Achamadi Miru, Pasal 55,56 dan 58 Undang-Undang perlindungan Konsumen

<sup>40</sup> Pasal 21 Kep Menperindag keterangan seorang ahli, dalam rangka pembuktian pengetahuan hakim lebih dominan, Pasal No.350/MPP/Kep/12/2001

<sup>41</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op-Cit*, hlm 182

- b. Adanya kesalahan/kelalaian pelaku usaha/produsen.
- c. Adanya kerugian yang dialami konsumen
- d. Adanya hubungan klausul antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan Dalam Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>42</sup> Dalam proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi, UU Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian perselisihan konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat pengadilan negeri, dan 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan "jeda" masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

Sejauh ini di Indonesia, melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perindustrian dan Perdagangan, belum pernah ada pengaduan mengenai kerugian konsumen terhadap pelaku usaha pengiriman barang, tetapi apabila tedapat pengaduan mengenai hal tersebut pihak Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perlindungan Perindustrian dan Perdagangan bersedia untuk memberikan peringatan ataupun bentuk lainnya kepada pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk menegakkan hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perjanjian pengiriman barang antara pengguna jasa dan perusahaan ekspedisi laut menggunakan perjanjian dalam bentuk perjanjian baku (klausula baku). Salah satu contoh perjanjian baku pada perusahaan pengiriman barang adalah Syarat Standar Pengiriman (SSP). SSP merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat antara para pihak dan akan menimbulkan hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku tersebut biasanya

dibuat oleh perusahaan jasa pengiriman, hal ini menimbulkan adanya kesepakatan secara tidak langsung kepada konsumen. Perusahaan jasa pengiriman barang berkewajiban mengirimkan barang konsumen sampai tiba dengan baik dan konsumen berkewajiban untuk membayar tarif yang telah ditentukan.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya hukum penyelesaian masalah yang terlebih dahulu diusahakan oleh konsumen dan perusahaan ekspedisi adalah penyelesaian secara damai. Jika tidak puas dengan penyelesaian tersebut, konsumen yang mengalami kerugian dapat mengaduhkan permasalahannya kepada BPSK. Berdasarkan pasal 54 huruf a UUPK bahwa BPSK akan menyelesaikan permasalahan konsumen dengan jalan melalui Mediasi, Konsiliasi, dan arbitrase. Dan yang terakhir penyelesaian permasalahan melalui pengadilan.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Pengguna jasa pengiriman barang dan perusahaan ekspedisi laut harus lebih memahami hak dan kewajibannya dalam melakukan kegiatan pengiriman barang, serta harus lebih memperhatikan dan mematuhi syarat dan ketentuan perjanjian pengiriman barang, agar kegiatan pengiriman barang berjalan dengan baik.
2. Perlunya dikehidupan bermasyarakat pemerintah mengadakan edukasi hukum bagi konsumen dan perusahaan ekspedisi laut tentang kegiatan pengiriman barang; Dan perusahaan ekspedisi laut harus benar-benar mematuhi peraturan hukum yang berlaku dan meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasinya pada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku,**  
Adji U Sution, dkk., 1991, *Pengantar Hukum Pengangkutan*, Jakarta, Rineka Cipta.  
Adji U Sution, dkk., 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.  
Barakatullah A, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Banjarmasin, Nusa Media.  
Budiono H, 2009, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang*

<sup>42</sup> Pasal 48, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

- Kenotariatan, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Hamdani, 2003, *Seluk Beluk Perdagangan Ekspor-Impor*, Jakarta, Yayasan Bina Usaha Niaga Indonesia.
- Kh. Ridwan, dkk., 1999, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia Jilid 1*, Yogyakarta, Gama Media.
- Marzuki M Peter, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana.
- Marzuki M Peter, 2011, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prednaya Media Group.
- Mashudi H. Le, dkk., 2001, *Pengertian-Pengertian Elementer Hukum Perjanjian Perdata*, Bandung, Cet.II,: CV. Mandar Maju.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Miru Ahmadi, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persda.
- Mr. J.H. Nieuwenhuis, terjemahan Djasadin Saragih, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Surabaya, Airlangga University Press.
- Muhammad A, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad A, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Musa & A Rizkyta A, 2021, *Tanggung Jawab Pengangkut Barang dalam Angkutan Laut*, Jogjakarta, Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia.
- Muthiah Aulia, 2018, *Hukum bisnis-Hukum perlindungan konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Baru Pers.
- Muthiah Aulia, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Baru.
- N. Suparni, 2005, *KUHD dan Kepailitan*, Jakarta, T. Rineka Cipta.
- Nasution Az., 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho Adi Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Pratama A Yoga, 2020, *Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Melalui Armada Laut*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Malang.
- Pratiwi Nadya, 2012, *Analisa Hukum Dan Tanggung Jawab Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Lewat Laut Melalui PT.PAN Maritim Wira Pawitra*,
- Palembang, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Prodjodikoro Wirjono, 1985, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Tertentu*, Bandung, Sumur, Cet. VIII.
- Purba H, 2005, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Medan, Pustaka Bangsa Press.
- Purwosutjipto H.M.N, 1984, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid III, Djambatan, Cetakan II.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana.
- S Soerjono S dan Mamudji Sri, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Jakarta, Cetakan 5, PT Raja Grafindo Persada.
- S. Nugroho Sigit dan Haq Hilman S, 2019, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo, Navida.
- Soedjono W, 1986, *Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta, Galang Perss.
- Soejono W, 1999, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Semarang.
- Soekanto Soerjono, 2001, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Soeroso R, 2010, *Perjanjian di bawah tangan*, Sinar Grafika.
- Subekti R, 2014, *Aneka Perjanjian*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, Cetakan ke sebelas.
- Susanto H, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Suyuno R.P, 2003, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Jakarta, PPM.
- Taufani G Suteki, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Depok, Raja Grafindo.
- Tjakranegara S, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Wiradipradja S, 1989, *Tanggung jawab Pengangkut Dalam Pengangkutan*, Yogyakarta, Liberty.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama.
- Peraturan Perundang-Undangan,**  
Undang-Undang Dasar 1945  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran  
Pasal 1 Kep Menperindag keterangan seorang ahli, dalam rangka pembuktian pengetahuan

hakim lebih dominan, Pasal No.350/MPP/Kep/12/2001.

**Kamus, Jurnal, Website.**

Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2008.

Setiawan Widagdo, *kamus Hukum*, PT Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012.

Aisyah Ayu M, Hardanti Widya K, dan Bambang Eko T, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", Vol. 14, No. 2, September 2021.

Anggraini, Tri dan Witiyas, Bernadeth F. "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang." *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 1 2021.

Fida Amira, "Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos" (Studi Kasus di Kantor Pos Solo), Vol. 4, No. 1, November 2021.

Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi". *Jurnal Usm Law Review*, 4(2).

Rinaldi, "Analisis Belanja Pajak (Tax Expenditure) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Tax Ratio di Indonesia", Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Vol. 7 Edisi 14, Mar 2019.

Saharuddin Daming dan Tri Adi Wibowo, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan Dalam Pengiriman Barang*, Jurnal, Universitas Ibnu Khaldun Bogor, 2021.

Syahruddin Nawi, 'Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', Pleno Jure 7, (2018) <<https://doi.org/https://doi.org/10.37541/plenojure.v7i1.352>>.

Yuni Agus, Kamsilaniah, Andi Tira, "Analisis Hukum Penerbitan Konsumen Dalam Pengangkutan Barang Melalui Moda Angkutan Laut", *Journal Of Law*, 2021, Vol 19 No. 2.

<https://kbbi.web.id/angkut>, diakses terakhir tanggal 20 Feb 2024.

<https://www.kompasiana.com/arthanugraha/5838e0419b93737f13e959c8/mengenal->

perusahaan-jasa-pengiriman-barang, diakses pada tanggal 4 September 2024.

Media Release KNKT, website by Ketua Komite Investigasi Kecelakaan Pelayaran, diakses dari:

<http://knkt.dephub.go.id/webknkt/knkt.php>, pada tanggal 7 Maret 2024.

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pattimura, diakses dari: <https://opac.fhukum.unpatti.ac.id>, pada tanggal 3 Oktober 2024.