

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI LAUT MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Roida Nababan<sup>1</sup>, Martono Anggusti<sup>2</sup>, Sonya Lorensa Sirait<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum

<sup>2</sup>Program Studi Magister Hukum

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Hukum

Universitas HKBP Nommensen, Medan-Sumatera Utara-Indonesia

e-mail: [roidanababan@uhn.ac.id](mailto:roidanababan@uhn.ac.id)

### **Abstract**

*The responsibility of the shipping company in reimbursing losses suffered by consumers in the delivery of goods resulting from damage to goods or loss of goods then looking for evidence that damage and loss of goods occur due to transportation of goods to the detriment of the consumer in accordance with Article 188 of Law No. 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation and Article 1 number 1 of Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

*From the results of the study it can be concluded that first, if the goods transported are lost / stolen or damaged due to the fault of the transporting company, then he must be responsible. Second, the legal efforts undertaken by the consumer, namely the resolution of disputes outside the court, the peaceful settlement of disputes by the parties to the dispute is a legal remedy that was first attempted by the parties to the dispute, before the parties chose to settle the dispute through the Consumer Dispute Settlement Agency. Shipping companies responsible for compensation for goods / or services must be replaced with the actual price of goods in accordance with the law by looking at a written contract that is agreed between the business actor and the consumer.*

**Keywords: Consumer Legal Protection, Shipping Company, Settlement Effort**

### **Abstrak**

Tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pengiriman barang yang diakibatkan dari kerusakan barang atau hilangnya barang maka mencari bukti-bukti bahwa kerusakan dan kehilangan barang terjadi akibat pengangkutan barang sehingga merugikan pihak konsumen sesuai dengan Pasal 188 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan yaitu pertama, Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan perusahaan pengangkut, maka ia harus bertanggung jawab. Kedua, Upaya hukum yang dilakukan pihak konsumen yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan, Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa 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. Perusahaan ekspedisi bertanggungjawab mengenai ganti rugi barang/atau jasa harus diganti dengan harga barang yang sebenarnya

sesuai dengan undang-undang dengan melihat kontrak tertulis yang diperjanjikan antara pelaku usaha dan konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Perusahaan Ekspedisi, Upaya Penyelesaian

## A. Pendahuluan

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.<sup>1</sup> Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."<sup>2</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi kenegaraan Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam Burgerlijk Wetboek atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365.<sup>3</sup>

Melihat pada apa yang diatur oleh UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban pelaku usaha di atas, diharapkan bahwa masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang baik, karena masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan Perusahaan Ekspedisi sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen.<sup>4</sup>

## B. Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. penelitian hukum normatif yang didasari pada bahan hukum primer dan sekunder yaitu inventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi. tanggungjawab perusahaan ekspedisi terkait pengiriman barang yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi. Penelitian bertujuan

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 1

<sup>2</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1

<sup>3</sup> Liza fauzia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara*, Medan, 2008, hlm. 10.

<sup>4</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

menemukan landasan hukum yang jelas dalam meletakkan persoalan ini dalam perspektif hukum perlindungan konsumen .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh suatu kebenaran data, penelitian ini dilakukan dengan cara, yaitu:

Studi Kepustakaan, dan Wawancara, dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang mendukung dalam penelitian di dalam UUD Nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen dalam pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi dengan cara memberikan sejumlah atau beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang diteliti.

## **C. Pembahasan**

### **Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap barang pengiriman**

Perusahaan ekspedisi atau perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim, atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan.<sup>5</sup> Di dalam peraturan perundang-undangan diatur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, sama halnya dengan perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata jika dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau juga terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi.

### **Upaya Hukum yang dilakukan Konsumen yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi**

Sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna perusahaan ekspedisi dapat dilihat pada dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7.

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>6</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*

<sup>5</sup> Undang Hukum Perdata, Pradnya paramita 2004 ,Jakarta

<sup>6</sup> UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4

*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,<sup>7</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>8</sup> Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.<sup>9</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>10</sup> Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat kita lihat hak Perusahaan Ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang dilakukan dengan pihak pengirim barang.

#### **Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa:**

Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.<sup>11</sup> Pasal 7 huruf f berkaitan dengan Pasal 4 huruf e. Pada hakekatnya sistem kompensasi ini telah ada, bahwa konsumen berhak untuk memperoleh atau menerima kompensasi bila ternyata barang pengiriman mengalami cacat atau hilang.

Dalam Pasal 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan tentang Azas dari perlindungan konsumen, yaitu “perlindungan konsumen berasaskan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”<sup>12</sup>. Azas-azas perlindungan konsumen ini pada dasarnya adalah untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian bahwa konsumen benar-benar menerima hak-haknya sebagaimana sudah 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>13</sup>
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif 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:

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Op-Cit*

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

<sup>9</sup> Pasal 7 huruf d, *Ibid*

<sup>10</sup> Pasal 4 huruf b, *Ibid*

<sup>11</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op-Cit*, hlm. 51

<sup>12</sup> Pasal 2, Undang-Undang No. 8 tahun 1999 “perlindungan konsumen berasaskan manfaat keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

<sup>13</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

1. Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. 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
3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
4. Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. 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 juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pelanggaran yang 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>14</sup>

#### **Penyelesaian sengketa diluar pengadilan**

#### **Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa.**

Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UU No. 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>15</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,
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha,
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha, dan
- d. 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>16</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

<sup>14</sup> Pasal 45 ayat 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999” Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999

<sup>15</sup> Susanti Adi Nugroho, *Loc.cit*, hlm. 99

<sup>16</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan konsumen*

**Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.**

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan 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 dibentuk 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 Prasadang. Berdasarkan pasal 54 huruf a UUPK bahwa BPSK akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan jalan melalui Mediasi, Konsiliasi, dan arbitrase.<sup>17</sup>

- a. Mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak internal yaitu mediator.
- b. Konsiliasi, menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha berdasarkan UUPK. Menyerahkan semuanya kepada pihak ketiga tetapi pendapat dari konsiliator tidak mengikat.
- c. Arbitrase, Penyelesaian sengketa dengan langkah arbitrase ini adalah salah satu cara mempercepat penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui lembaga BPSK, yang putusannya dinyatakan final dan mengikat.

**Menurut Pasal 52, BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:<sup>18</sup>**

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau koalisi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- c. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
- d. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
- h. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagai mana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- i. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- j. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

<sup>17</sup> Pasal 54 huruf (a) UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui Mediasi, konsiliasi dan Arbitrase.

<sup>18</sup> Pasal 52, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

- k. Memberitahukan putusan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- l. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang- Undang ini.

Adapun 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>19</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>20</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 Penyelesaian Sengketa Kepada BPSK.**

Berkas permohonan penyelesaian sengketa baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi 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 penggugat agar hadir pada sidang pertama. Ketua BPSK juga harus membentuk majelis dan menunjuk panitera, hal ini dilakukan sebelum sidang pertama.<sup>21</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 dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya.

Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada. Jika para pihak telah memilih cara konsiliasi atau cara mediasi dan dalam proses penyelesaiannya gagal atau tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk atau besarnya jumlah ganti rugi, maka para pihak yang telah memilih misalnya, konsialisasi, oleh majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara lain mediasi dan arbitrase.

Sebaliknya, jika telah dipilih cara mediasi dan di dalam proses penyelesaiannya tidak

---

<sup>19</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 106

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 109

<sup>21</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm 53

tercapai kesepakatan, maka para pihak maupun majelis BPSK dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara konsialisasi atau arbitrase. Penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum. 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>22</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>23</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;

<sup>22</sup> *Ibid.*h.156

<sup>23</sup> Achamadi Miru, Pasal 55,56 dan 58 *Undang-Undang perlindungan Konsumen.*

*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

- 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>24</sup>

Dalam kualifikasi gugatan konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur:<sup>25</sup>

- a. Adanya perbuatan melawan hukum.
- b. Adanya kesalahan/kelalaian pelaku usaha/produsen.
- c. Adanya kerugian yang dialami konsumen
- d. Adanya hubungan klusul antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen
- e. 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>26</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.

Kesepakatan mengenai tindakan tertentu dalam upaya menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini dilakukan berdasarkan azas *Choice of law* atau azas pilihan hukum sesuai dengan keinginan para pihak. 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 terdapat 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 menegakan hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha. Dengan perkataan lain hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan satu barang milik konsumen saja tetapi beratus-ratus barang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam seharinya keseluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan terjadinya wanprestasi karena kelalaian pelaku usaha.

---

<sup>24</sup> Pasal 21 Kep Menperindag keterangan seorang ahli, dalam rangka pembuktian pengetahuan hakim lebih dominan, Pasal No.350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>25</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*, Prenadamedia Group, Jakarta 2008. Hal 182

<sup>26</sup> Pasal 48, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan buku III BW Tentang perikatan merupakan dasar hukum bagi pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi.

## **D. Kesimpulan**

### **Kesimpulan**

Tanggung jawab pengangkut di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang diatur dalam Pasal 468. Selain dalam KUHD, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi, berdasarkan hasil penelitian dilapangan yaitu di PT. Berlian Trans Abadi sebagai perusahaan ekspedisi laut export import barang barang/atau jasa mempunyai lima (5) bentuk tanggung jawab yakni:

- a. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab atas barang yang hilang akibat bahaya-bahaya laut atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang. Pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen akibat pengiriman barang yang cacat, musnah atau hilang. Pemberian ganti rugi ini sesuai denganketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt dan ditegaskan kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, juga diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999.
- b. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pekerjanya (*Employment Tort*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1367 KUHPdt dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009.
- c. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang terdapat dalam Izin usahanya, sebagaimana diatur dalam Kepmenhub No. 10 Tahun 1988. Bentuk tanggungjawab menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) diatur dalam pasal 468
- d. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab atas dasar kesalahan, yaitu sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 1365 KUHPdata yang menyebutkan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Dalam pasal tersebut secara jelas menyebutkan bahwa bentuk pertanggung jawaban dari perbuatan melanggar hukum yang merugikan orang lain adalah dengan membayar ganti rugi. Pada Pasal 1366 KUHPdata juga menambahkan , yang berbunyi " Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang kehati-hatiannya."
- e. Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman barangdimana pengangkut hanya bertanggung jawab terhadap pengiriman barang sejak barang-barang tersebut dilepas atau ditaruh didarat oleh pihak pengangkut atau kapal. Berdasarkan Pasal 427 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang berbunyi "Kerugian yang harus dibayar oleh si pengangkut yang disebabkan karena barang yang diangkut seluruhnya atau sebagian tak dapat diserahkan. Harus dihitung menurut harganya barang dan jenis dan keadaan yang sama ditempat penyerahan pada saat barang tadi harus diserahkan, dengan dipotong apa yang telah terhemat dalam soal bea, biaya dan upah pengangkutan, Karena tidak diserahkan barang tersebut". Berdasarkan Pasal 473 KUHD " Dalam hal adanya kerusakan, haruslah diganti dengan jumlah yang diperoleh dengan

mengurangi jumlah tersebut dalam Pasal 472 pihak yang mengalami kerugian atau konsumen menerima ganti rugi dengan harga barang yang telah rusak dan dikurangi harga barang-barang yang rusak, pajak, dan bea dan biaya angkutan yang tidak dibayar karena barang-barang rusak.

- f. Bertanggung jawab jika terjadi kehilangan, perampokan atau kerusakan barang (segel rusak) akibat kelalaian Pihak Kedua, selama pengangkutan barang setelah keluar dari pelabuhan
- g. Menanggung semua resiko atas biaya-biaya tambahan/ denda yang mungkin ada apabila terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen, pengangkutan dan penyerahan barang dari pelabuhan ke gudang penerima

### **Saran**

Di dalam penelitian ini Tanggung jawab Perusahaan Pengangkutan atau Perusahaan ekspedisi terhadap konsumen harus benar-benar diterapkan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan nomor 8 tahun 1999. Sehingga konsumen tidak akan dirugikan, begitu juga dengan pertanggungjawaban mengenai ganti rugi barang/atau jasa harus diganti dengan harga barang yang sebenarnya sesuai dengan undang-undang yang tertulis dengan melihat kontrak tertulis yang diperjanjikan antara pelaku usaha dan konsumen. Tetapi jika ada barang rusak atau cacat tersembunyi ada baiknya ditanggungjawabkan dengan setengah harga, dikarenakan barang yang dikirim menggunakan kapal laut yang kemungkinannya adanya terjadi kerusakan barang dengan cara litigasi/ diporoses ke pengadilan. Secara Legalitas wajib pihak Asuransi sebagai pihak professional dalam mengantisipasi kerugian akibat pengiriman barang.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. Kharisma Putra utama offset, 2011.
- Aulia Muthiah, *Hukum bisnis-Hukum perlindungan konsumen*, Pustaka baru pers, Yogyakarta, 2018.
- Agus Yudha Hernoko, *Asas-asas perjanjian/kontrak*, Jakarta. Kencana. 2010
- Abdul kadir Muhammad, *Hukum-pengangkutan-niaga*, Citra Aditya Bakti, 2013.
- Abdul kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Citra Aditya Bakti, 1994
- Farida Hasyim, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009
- Liza fauzia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (Persero) Wilayah , Sumatera Utara*, Medan, 2008
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas perjanjian*, Jakarta. 2010..
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis-Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hokum untuk member perlindungan kepada konsumen*, Rajawali pers, depok, 2018.

**Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Hukum Perdata No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Hukum Dagang dan Kepailitan.

**Internet**

[www.jurnal.hukum.com/2012/Jenis-jenis-perjanjian.html](http://www.jurnal.hukum.com/2012/Jenis-jenis-perjanjian.html) dikses dari tanggal 27 juni 2019.

<http://artorang.blogspot.co.id/2015/09/hukum-bisnis.html>

<https://www.jurnal-prinsip-prinsip-perusahaan.id/2017>

<https://Studi-kelayakan-bisnis.com/2018/hukum-bisnis.html>

<https://manfaat-pengangkutan,2013.html>

<https://www.jenis-jenis-konsumen.2019>.

<https://manfaat-perusahaan-bagi-masyarakat>

<https://www.maxmanroe.com.bisnis.2017>

<https://www.pindad-Tujuan-perusahaan.com,2015>.

<http://keuanganism.com/pihak-pihak-yang-terkait-dalam-penyusunan-laporan-keuangan/msd>

<http://prabusetiawan-hukum-pengangkutan.com/2009/05.html>

[www.gultomlawconsultans.com](http://www.gultomlawconsultans.com) pada tanggal 06 juli 2019.

<http://prabusetiawan-hukum-pengangkutan.html>

[www.gultomlawconsultans.com](http://www.gultomlawconsultans.com) pada tanggal 06 juli 2019.