Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)
Vol 3 No.1 2025 ISSN 2988-1293 (online)
http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn

CC BY SA

https://doi.org/10.61292/eljbn.259

Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Milik Konsumen

Ida Bagus Indra Kusuma *

Kadek Agus Sudiarawan

Fakultas Hukum Universitas Udayana

Correspondence: ibindra082@gmail.com

Abstract

The goal of this study is to determine the responsibility of the expedition company for the missing of customer products and raise awareness about the legal protections for customers of expedition services who incur losses from lost property resulting from the carelessness of the expedition company, as well as to give clients a sense of security and comfort when using the services offered by the company. The main focus is how consumers feel their rights are fulfilled in the case of omissions committed of the shipping group. In the sphere of trade, the expedition group is crucial. Regarding the technology and information system utilized for transportation-related activities, shipping companies play an important role in society as a measure of the progress of life and civilization. On the other hand, freight forwarders often shirk their obligation to deliver merchandise to customers. A normative approach, or collecting and analyzing data through literature study, is used in writing this academic paper. Specifically, data relevant to the highlighted issues were obtained through literature study. The main sources of primary data for the preparation of this paper are academic papers related to regulations and legislation. Per Law No. 8 of 1999, companies must reimburse customers for damages they cause or for goods and services that do not meet established criteria. Restitution, replacement, or both may be required as part of the duty.

Keywords: Expedition Companies, Consumers, Accountability

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen dan meningkatkan kesadaran atas perlindungan hukum bagi pelanggan jasa ekspedisi yang mendapatkan kerugian akibat kehilangan barang yang diakibatkan oleh kecerobohan perusahaan ekspedisi, serta mempersembahkan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan saat menggunakan jasa ekspedisi yang ditawarkan oleh perusahaan. Fokus utama adalah bagaimana konsumen merasa hak-nya terpenuhi apabila terjadi kelalaian yang disebabkan oleh perusahaan ekspedisi. Perusahaan ekspedisi memiliki kontribusi yang amat berarti dalam bidang perdagangan. Berkaitan tentang sistem informasi dan teknologi yang dimanfaatkan pada aktivitas yang berhubungan dengan transportasi, perusahaan ekspedisi memainkan peran penting dalam masyarakat sebagai pengukur kemajuan kehidupan dan peradaban. Di sisi lain, perusahaan ekspedisi sering kali melalaikan kewajiban mereka untuk mengirimkan barang dagangan kepada pelanggan. Pendekatan normatif, atau mengumpulkan dan menganalisis data melalui studi kepustakaan, digunakan dalam penulisan naskah akademis ini. Secara khusus, data yang relevan dengan masalah yang disoroti diperoleh melalui studi literatur. Sumber utama data primer untuk penyusunan makalah ini adalah naskah akademis yang terkait peraturan dan hukum. Perusahaan diwajibkan oleh UU No. 8 Tahun 1999 untuk mengganti kerugian yang mereka sebabkan terhadap pelanggan atau barang dan jasa yang tidak konsisten dengan pesanan. Restitusi, penggantian, atau keduanya mungkin diperlukan sebagai bagian dari kewajiban tersebut.

Kata Kunci: Perusahaan Ekspedisi, Konsumen, Pertanggungjawaban

1. Pendahuluan

Terdapat banyak masyarakat yang memanfaatkan e-commerce untuk membeli kebutuhan sehari-hari di era globalisasi saat ini. Terlebih dengan merebaknya pandemi Covid-19 yang terjadi kemarin, penting bagi masyarakat untuk mulai merangkul era digital untuk kebutuhan mereka sebagai pembeli dan penjual. Dunia maya berkembang semakin pesat saat ini karena era globalisasi dan kemajuan teknologi digital yang semakin maju. Hal ini tidak hanya

terlihat dari hubungan sosial di kalangan pengakses internet, melainkan juga munculnya bisnis-bisnis virtual baru seperti *start-up* dan *peer-to-peer lending* (P2PL) bagi industri jasa keuangan.[1]

Transportasi sangat penting bagi arus barang dalam budaya Indonesia, terutama dalam hal perdagangan antara produsen dan konsumen. Udara, laut, dan darat adalah tiga bentuk transportasi utama. Transportasi adalah salah satu indikator utama tingkat peradaban dan kemajuan masyarakat, sehingga pengetahuan dan teknologi yang diterapkan pada sektor ekonomi ini sangat penting.[2] Pengguna layanan pengiriman produk harus dilindungi oleh kontrak yang menguraikan hak dan tanggung jawab perusahaan dan klien. Salah satu masalah yang masih sering muncul dalam distribusi produk adalah kehilangan. Tiga elemen yang terlibat dalam kegiatan ini yaitu: barang yang dibawa, aksesibilitas mobil untuk digunakan sebagai alat transportasi, dan keberadaan jalan yang memfasilitasi perjalanan dari tempat asal, yang merupakan awal dari kegiatan transportasi, ke titik tujuan. Oleh karena itu, industri transportasi memfasilitasi pergerakan orang dan barang, menjadikannya salah satu industri yang mampu merangsang pertumbuhan ekonomi.[3]

Perusahaan ekspedisi sekarang ini memegang kendali yang teramat besar, terlebih lagi pada bidang perdagangan antara pedagang dan konsumen. Berkaitan dengan sistem informasi dan teknologi yang dimanfaatkan pada aktivitas yang berhubungan dengan transportasi, perusahaan ekspedisi memainkan peran penting dalam masyarakat sebagai pengukur kemajuan kehidupan dan peradaban. Meskipun demikian, tidak jarang perusahaan jasa ekspedisi melalaikan kewajibannya untuk menyediakan barang dagangannya kepada konsumen. Hak pelanggan yang tidak memenuhi ketentuan penyedia layanan pengiriman pengiriman barang menyebabkan barang hilang, sebagaiman tertera dalam Pasal 19 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999, yang mengatakan "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan / atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".[4]

Secara umum sebelum barang dikirim, biasanya diperlukan perjanjian antara pihak ekspedisi dan pengirim. Klien dapat merasa aman dengan mengetahui bahwa barang yang mereka terima akan dikirimkan oleh jasa ekspedisi, karena hampir semua perusahaan ekspedisi memiliki asuransi untuk pengiriman barang berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, yang menyatakan tentang keabsahan dari suatu perjanjian. Penelitian sebelumnya, Agastya (2019) pada risetnya menerangkan bahwa pada prinsipnya dalam pelaksanaan pengangkutan barang menjadi kewajiban pihak ekspedisi terkait keamanan dan keselamatan bagi penumpangnya maupun terhadap barang-barang yang diangkut.[5]

Mamuaya (2015) melakukan penelitian dengan topik perlindungan konsumen jasa ekspedisi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT JNE di Semarang." Studi ini melihat kewajiban para pihak di bawah KUHD Pasal 91 terhadap pengirim dan penerima untuk kerusakan yang terjadi selama prosedur pengangkutan. Secara khusus, pengangkut dan penerima bertanggung jawab atas kerusakan kargo dan komoditas lainnya setelah diterima untuk diangkut, tidak termasuk kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan pengirim atau ekspeditur, bencana alam, atau cacat pada barang itu sendiri.[6] Secara khusus, penelitian ini menyajikan perspektif yang berbeda mengenai bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan atau kehilangan

---

[1] Rochati Mahfiroh, "*Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go;Send Instant Courier Melalui Tokopedia*", *Lex Renaissance* 5, no 1 (2020): 236.

[2] Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Solo : Navida, (2019): 7-8.

[3] Indra Primahardani, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen* (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru", Jurnal Randai 1, no. 1 (2020): 22, https://randai.ejournal.unri.ac.id/index.php/randai/article/view/3

[4] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada) (2014): 57.

[5] Ida Bagus Ketut Agastya, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha, "*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar*," Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum 7, no. 2 (17 Januari 2019): 1–15, https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i02.p12.

[6] Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang*," Diponegoro Law Review 4, no. 4 (2015): 5, http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/

barang dibandingkan dengan artikel penelitian lainnya. Penulisan ini berbeda daripada jurnal yang sudah ada sebelumnya karena memuat bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan yang dirugikan atas hilangnya barang disebabkan kelalaian perusahaan ekspedisi. Dengan bersumber dari beberapa literatur baik buku dan jurnal serta hukum positif di Indonesia. Dalam hal terjadi insiden terkait ekspedisi yang mengakibatkan kerusakan barang, konsumen perlu melakukan tindakan tertentu, yang tidak dijelaskan secara menyeluruh dalam penelitian sebelumnya.

2. Metode Penelitian

Metodologi studi yang digunakan dalam disiplin hukum ini, yang biasanya disebut sebagai "Yurisprudensi", disesuaikan dengan rincian domain hukum. Metode penelitian yang dipilih didasarkan pada ciri-ciri dan kompleksitas dalam bidang hukum yang memerlukan pendekatan khusus untuk memahami dan menganalisis isu-isu hukum yang terkait. Pendekatan yang dipakai adalah Penelitian dengan metode Normatif atau melalui pengambilan data dan analisis data dengan tinjauan literatur, yaitu dengan mengumpulkan informasi tentang masalah yang diangkat melalui penelitian kepustakaan, yang fokusnya ialah menganalisis norma-norma hukum. Ilmu Hukum, sebagai disiplin ilmu yang berfokus pada aspek normatif, melibatkan analisis terhadap hukum sebagai kumpulan peraturan atau sistem aturan dengan pendekatan yang berlandaskan dogmatika hukum dan sistematika hukum. Hal ini bertujuan agar pemahaman tentang hukum sebagai serangkaian aturan menjadi lebih jelas

3. Pembahasan

3.1 Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen

Salah satu usaha pengiriman barang yang telah berkembang sangat signifikan di dunia bisnis sekarang ini adalah jasa ekspedisi. Bisnis di industri ini bersaing untuk menawarkan layanan terbaik kepada pelanggan mereka, baik dalam hal seberapa cepat barang tiba di tempat tujuan dan seberapa lancar transaksi pengiriman produk yang berkaitan langsung dengan konsumen.[7] Sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999, pengusaha akan bertanggung jawab jika pengguna jasa mengalami kerugian karena perbuatannya. Keharusan tersebut antara lain memberikan kompensasi atau penggantian dalam hal produk atau jasa yang diperoleh atau dipergunakan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan kontrak. Setiap pelanggan ingin merasa puas dengan produk yang mereka beli saat melakukan pembelian barang atau jasa. Hal yang sama juga dapat dikatakan tentang para pebisnis yang ingin mendapatkan keuntungan dengan menjual produk dan layanan. Alhasil, baik pelanggan maupun pelaku bisnis ingin dipenuhi kebutuhannya, dan jika kedua belah pihak memenuhi komitmen mereka dengan cara yang benar dan tulus, maka semua orang akan merasa terpuaskan.[8]

Ada dua cara untuk menyelesaikan pengaduan konsumen di bawah ketentuan Pasal 45 Ayat 1: melalui sistem pengadilan yang menangani konflik antar pelanggan dan penyedia jasa, atau pun melalui sebuah lembaga perantara yang menangani masalah tersebut.[9] Lembaga yang dimaksudkan untuk menangani pengurusan kasus ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang disebutkan pada Pasal 49 UU No. 8 Tahun 1999. Tanpa hakim dan tanpa wewenang untuk menegakkan bagian hukum dari putusannya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang luas tidak dimaksudkan berfungsi sebagai pengadilan. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen tanpa

[7] Azam Faiz Kamal dan Budi Widjajanto, *"Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express*," Jurnal IJCCS 4, no. 2 (2017): 1–8.

[8] Aan Handriani, "*Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online*," Pamulang *Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.

[9] Lihat Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

harus pergi ke pengadilan, BPSK memberikan putusan arbitrase *quasi-rechtspraak*. Putusan arbitrase, putusan mediasi, dan putusan konsiliasi BPSK merupakan contoh produk putusannya.[10]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki wewenang dan tugas untuk mengawasi pencantuman klausula baku, menangani dan memberikan nasihat perlindungan konsumen dan menyelesaikan pengaduan konsumen melalui arbitrase, konsiliasi, atau mediasi, seperti yang tertuang pada Bab XI, Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan menginformasikan kepada masyarakat apabila terdapat potensi pelanggaran hukum serta melaporkannya kepada pihak yang berwajib. Melaksanakan investigasi dan juga analisis, serta menerapkan hukuman administratif kepada perusahaan yang melanggar undang-undang ini.[11] Dengan bantuan seorang Sekretaris, proses penanganan sengketa BPSK dilaksanakan oleh Majelis, yang dibuat berlandaskan Surat Keputusan Ketua BPSK untuk mengawasi prosedur penyelesaian sengketa organisasi. Setidaknya tiga (3) orang anggota yang mewakili pelaku usaha, pemerintah, dan konsumen membentuk Majelis BPSK. Panitera juga ikut serta dalam sekretariat BPSK.[12] Setelah menerima pengaduan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tenggat waktu 21 hari kerja sampai dengan keputusan diberikan. Perintah untuk melaksanakan putusan BPSK wajib mengajukan gugatan ke pengadilan negeri di mana tergugat berdomisili. Pengusaha harus menjalankan keputusan BPSK dalam jangka waktu selama-lamanya tujuh (7) hari kerja setelah diterbitkannya surat keputusan tersebut, sesuai dengan Pasal 55 UUPK. Kewenangan penegak hukum tidak berlaku terhadap putusan BPSK. Seringkali BPSK memerlukan jangka waktu melebihi 21 hari kerja dalam menyelesaikan masalah arbitrase. Alasannya adalah karena pihak yang bersengketa tidak hadir pada waktu yang telah dijadwalkan.[13] Terkait hal ini, banyak orang yang mendatangi Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dan organisasi lain selain BPSK untuk membicarakan hak dan tanggung jawab mereka sebagai konsumen. Lembaga ini lebih dikenal sebagai solusi daripada BPSK, yang dikontrol secara hukum. Karena diskusi antara konsumen dan pemilik usaha sangat penting, sejumlah besar masalah LP2K pertama kali diajukan oleh konsumen.[14]

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 45 Ayat 2 menyebutkan "penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa." Ketika terjadi perselisihan yang melibatkan konsumen, pengusaha biasanya menyelesaikan masalah tersebut lewat mekanisme penyelesaian konflik diluar pengadilan.[15] Hukum acara perdata berkaitan dengan gugatan wanprestasi perdata, yang merupakan salah satu jenis litigasi. Jika seseorang tidak memenuhi kesepakatan akhir atau memenuhi kewajiban prestasinya, maka ia dianggap wanprestasi.[16]

Penting untuk mengakui pentingnya penggunaan sains dan teknologi karena mereka terus maju dan meningkatkan produktivitas serta efisiensi perusahaan yang menghasilkan sejumlah produk dan jasa yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan mereka, maka menjadi semakin penting untuk melindungi konsumen baik secara harfiah maupun formal dalam upaya untuk secara langsung ataupun tidak langsung mengejar dan mencapai kedua tujuan ini. Pada akhirnya, dampaknya akan dirasakan oleh konsumen. Mengingat kompleksitas isu-isu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, terutama mengingat era perdagangan bebas yang akan segera tiba, sangat penting

---

[10] Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yoyakarta: CV Bintang Surya Madani, 2021).

[11] Sarah E Sidiki, "Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Jurnal Unsrat, *Lex Privatum* 5, no. 7 (2017): 124–32.

[12] Prayitno, Isnu Harjo, Jarkasih,Puji Iman, dan H Muhamad Rezky Pahlawan MP, "*Eksitensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tangerang Selatan Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun1999 Tentang Perlindungan Konsumen*," Pamulang *Law Review* 4, no. 2 (2021): 43–56.

[13] Rahmi Rimanda, "*Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*," Jurnal Bina Mulia Hukum 4, no. 1 (2019): 18–34, https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2

[14] Nina Juwitasari dkk., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," USM Law Review 4, no. 2 (2021): 688–701.

[15] Jim Jeffrey Prajogo dan Siti Mahmudah, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Mikroindo Puteratama Semarang*," Diponegoro *Law Review* 6, no. 2 (2017): 1–14.

[16] Meisya Andriani Lubis dan Mohamad Fajri Mekka Putra, "*Peer To Peer (P2P) Lending: Hubungan Hukum Para Pihak, Gagal Bayar, Dan Legalitas*," USM *Law Review* 5, no. 1 (2022): 188–204.

bahwa berbagai upaya untuk memastikan keamanan yang layak terkait dengan kepentingan pelanggan harus dilakukan dengan cepat.[17]

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Yang Menderita Kerugian Atas Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Perusahaan Ekspedisi

Pelanggan yang menggunakan jasa perjalanan memiliki perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4, 6, dan 7. Pasal 4 huruf A menitikberatkan pada hak pelanggan atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat memakai barang dan/atau jasa. Akan menjadi masalah besar jika konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi kehilangan atau merusak barang yang dikirim. Hak konsumen atas kabar yang pasti, lengkap, dan akurat menjadi fokus utama Pasal 4 Huruf C.[18] Pelanggan terkadang tidak mendapatkan informasi yang akurat atau tidak mendapatkan pengumuman mengenai hal tersebut dari Perusahaan Ekspedisi mengenai pengiriman barang yang rusak atau hilang. Pelanggan berhak memperoleh dukungan, pembelaan, dan inisiatif untuk menyelesaikan pengaduan yang berkaitan dengan pembelaan konsumen secara patut. Meskipun sebagian besar konsumen tidak menyadari hak-hak mereka, ditegaskan dalam Huruf H Pasal 4 bahwa mereka berhak untuk memperoleh penggantian, restitusi, dan/atau pengembalian dana.[19]

Sejalan dengan syarat dan nilai tukar dari produk dan jasa yang dipertukarkan, pengusaha berhak atas pembayaran berdasarkan dengan Pasal 6 huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, semua pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis memiliki kewajiban untuk meyakinkan bahwa barang dan jasa yang mereka perdagangkan memenuhi persyaratan kualitas yang relevan. Setelah syarat, jaminan, dan nilai tukar ditetapkan, pelanggan bebas memilih produk dan jasa yang mereka inginkan dan mendapatkannya dalam kondisi yang ditentukan. Pada dasarnya, sistem ganti rugi diberlakukan karena konsumen berhak mendapatkan penggantian jika produk mereka hilang atau rusak selama pengiriman. Konsep "perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum" sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999. Memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa hak-hak hukum dan peraturan mereka akan dpenuhi adalah tujuan utama dari gagasan perlindungan konsumen.

Terlihat jelas bahwa maksud dari perlindungan konsumen yang diuraikan dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 tidak tercapai jika Perusahaan Ekspedisi melanggar hukum. Selain melanggar peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen yang tercantum pada UU No. 8 Tahun 1999, Perusahaan Ekspedisi juga melanggar UU No. 22 Tahun 2009 yang mengatur atas angkutan jalan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 berisi tentang proses penanganan pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi baik di luar maupun di dalam pengadilan. Terdapat dua (2) metode penyelesaian sengketa berdasarkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 pasal 45 ayat 2, 2 pilihan tersebut diantaranya adalah:

1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan penyelesaian sengketa secara damai atau melalui upaya hukum oleh para pihak lebih diutamakan daripada penyelesaian melewati Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.

b. Penyelesaian sengketa melalui BPSK

Jika pelanggan merasa tidak puas, mereka bisa menyampaikan keluhan kepada BPSK secara pribadi, lewat ahli warisnya, atau dengan bantuan pengacara. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 47, hasil dari pengerjaan BPSK tersebut bertujuan agar tercapai persetujuan atas jenis dan nilai kompensasi

[17] Liza Deshaini dan Evi Oktarina, "*Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia*," Majalah Disiplin 26, no. 17 (2020): 41–49.
[18] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op-Cit*, hlm. 38.
[19] *Ibid*

bagi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan tertentu untuk menjamin agar konsumen tidak mengalami kerugian yang sama.

2. Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 48 mengatakan bahwa persyaratan Pasal 45 dari undang-undang yang sama harus dipertimbangkan ketika mengatur penyelesaian keluhan konsumen melalui sistem peradilan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan tenggat waktu penyelesaian 21 hari di Pengadilan Negeri dan 30 hari di Mahkamah Agung untuk pengaduan konsumen yang melibatkan perusahaan ekspedisi dan transportasi. Salah satu pihak memiliki waktu 14 hari untuk pengajuan banding ke Pengadilan Negeri atau kasasi ke Mahkamah Agung.

4. Kesimpulan

Salah satu metode penyelesaian masalah klien dan perusahaan di luar pengadilan adalah melalui litigasi. Pelanggan yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang potensi penyelesaian di luar pengadilan bisa mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau secara damai. Jika jalur non-litigasi gagal menghasilkan penyelesaian, pelanggan dapat memilih untuk mengajukan masalah mereka ke pengadilan atau melalui jalur litigasi. Pihak pengangkut memiliki tanggung jawab pada seluruh kerugian yang dialami oleh pelanggan ketika mereka melanggar kontrak hukum dan menghalangi realisasi hak dan kepentingan konsumen. Gagasan tanggung jawab berdasarkan kesalahan menjadi dasar dari hal ini, bahkan kerugian sekecil apapun akan berdampak pada kelancaran aktivitas konsumen.

Jika pelanggan merasa hak-haknya telah dilanggar dan mereka telah diperlakukan secara tidak adil, mereka memiliki pilihan untuk menyelesaikan masalahnya di luar pengadilan atau sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tindakan hukum lebih lanjut bisa dikenakan terhadap penyedia jasa ekspedisi. Dinas Perhubungan harus diberitahu tentang kewajiban yang dilanggar, dan sesuai dengan Pasal 374 KUHP, Mengajukan kasus wanprestasi atau perbuatan melawan hukum ke pengadilan negeri adalah salah satu cara untuk melakukannya. Memberitahukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan salah satu tindakan lebih lanjut. Pelannggan dilindungi secara hukum melalui proses peradilan ini.

Daftar Pustaka

Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," Pamulang Law Review 3, no. 2, 2020

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 2014.

Azam Faiz Kamal dan Budi Widjajanto, "Text Mining Untuk Analisa Sentiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naive Bayes Pada Aplikasi J&T Express," Jurnal IJCCS 4, no. 2, 2017.

Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, "Hukum Perlindungan Konsumen" (Yoyakarta: CV Bintang Surya Madani), 2021.

Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, Suradi "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang," Diponegoro Law Review 4, no. 4, 2015.

Ida Bagus Ketut Agastya, I Made Udiana, dan Anak Agung Ketut Sukranatha, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Pada PT. Pahala Express Delivery Denpasar" Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum 7, no. 2, 2019.

Indra Primahardani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Transportasi Bus Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di PT. MMC Tour dan Travel Pekanbaru”, Jurnal Randai 1, no. 1, 2020.

Jim Jeffrey Prajogo dan Siti Mahmudah, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Mikroindo Puteratama Semarang,” Diponegoro Law Review 6, no. 2, 2017.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Liza Deshaini dan Evi Oktarina, “Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia,” Majalah Disiplin 26, no. 17, 2020.

Meisya Andriani Lubis dan Mohamad Fajri Mekka Putra, “Peer To Peer (P2P) Lending: Hubungan Hukum Para Pihak, Gagal Bayar, Dan Legalitas,” USM Law Review 5, no. 1, 2022.

Nina Juwitasari dkk., “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi,” USM Law Review 4, no. 2, 2021.

Prayitno, Isnu Harjo, Jarkasih,Puji Iman, dan H Muhamad Rezky Pahlawan MP, “Eksitensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tangerang Selatan Dalam Melakukan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Pamulang Law Review 4, no. 2, 2021.

Rahmi Rimanda, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia,” Jurnal Bina Mulia Hukum 4, no. 1, 2019.

Rida Ista Istepu dan Hana Muhammad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) SebagaiLembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia 3, no. 2, 2021.

Rochati Mahfiroh, “Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go;Send Instant Courier Melalui Tokopedia”, Lex Renaissance 5, no 1, 2020.

Sarah E Sidiki, “Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Konsumen Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” Jurnal Unsrat, Lex Privatum 5, no. 7, 2017.

Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq, “Hukum Pengangkutan Indonesia”, Solo : Navida, 2019.

Tulus Siambaton dan Yosua Lorenzo Tarigan, “Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Iklan Yang Menyesatkan Pada Media Cetak,” Visi Sosial Humaniora 1, no. 2 , 2020.

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