

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP
KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN
BARANG (STUDI KASUS PADA PT. SICEPAT EKSPRES
HARAPAN RAYA, KOTA PEKANBARU)
SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH:

Nikita Quraini Jasmine

NPM: 181010604

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : NIKITA QURAINI JASMINE
NPM : 181010604
Tempat/Tanggal Lahir : LIRIK, 25-06-2000
Program Studi/Jurusan : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS
Judul : PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP
KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG
(STUDI KASUS PADA PT.SICEPAT EKSPRES HARAPAN
RAYA, KOTA PEKANBARU)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Agustus 2022

Yang menvatakan


NIKITA QURAINI JASMINE



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Nikita Quraini Jasmine

181010604

Dengan Judul :

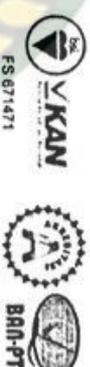
Telaah Lotas Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 02 Agustus 2022

Devi Harvia Santri, S.H., M.H.



Devi Harvia Santri, S.H., M.H.



No. Reg : 1267/V/U/PM EH UIR 2021

Paper ID : 1878018823/39 %

Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Pt.Sicepat Ekspres Harapan Raya, Kota Pekanbaru)

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : NIKITA QURAINI JASMINE
NPM : 181010604
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Pembimbing : Dr. Surizki Febrianto, S.H.,M.H
Judul Skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT.Sicepat Ekpres Harapan raya, kota Pekanbaru)

| Tanggal | Berita Bimbingan | PARAF |
|------------|--|------------|
| | | Pembimbing |
| 22-07-2022 | 1. Perbaiki Latar Belakang Masalah 2. Perbaiki Citasi Pada Footnote | |
| 25-07-2022 | 1. Perbaiki Tabel Populasi dan Responden 2. Perbaiki Alat Pengumpulan Data | |
| 28-07-2022 | 1. Perbaiki Olahan Data Pada BAB III 2. Lampirkan Daftar Pertanyaan Wawancara dan Kuesioner | |
| 29-07-2022 | 1. Perbaiki dan Tambahkan Kata Kunci Pada Abstrak 2. Perbaiki Penulisan Yang Salah | |
| 01-08-2022 | 1. ACC Dapat Dilanjutkan Untuk Ujian Komprehensif 2. Lanjut Turnitin | |

Pekanbaru, 04 Agustus 2022

Mengetahui

Dr. Rosvidi Hamzah, S.H., M.H.
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM

جامعة الإسلام الرiau



BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 277/SK/BAN-PT/Akred/IS/2018

Alamat : Jalan Kaborudin no. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax : (0761) 674 834, 721 27 Website : law.uir.ac.id E-mail : law@uir.ac.id

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP KELANCARAN DAN
KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA
PT.SICEPAT EKSPRES HARAPAN RAYA, KOTA PEKANBARU)**

**NIKITA QURAINI JASMINE
NPM: 181010604**

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


Dr. Surizki Febrianto, S.H.,M.H

Mengetahui:

Dekan,


Dr. M. Musa, S.H., M.H

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 303/Kpts/FlI/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

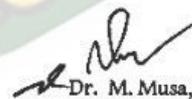
- Menimbang**
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
1. Menunjuk
Nama : Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H.
NIP/NPK : 16 07 02 546
Pangkat/Jabatan : Penata, III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : NIKITA QURAINI JASMINE
NPM : 18 101 0604
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran dan Kelayakan Pengiman Barang (Studi Kasus Pada PT. Sicepat Ekspres Harapanraya Kota Pekanbaru.
 2. Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 1 Agustus 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Namun kenyataannya, pada PT.SiCepat Ekspres pelaksanaan pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus, masih banyak terdapat kendala yang menyebabkan keterlambatan pada barang, kerusakan maupun hilangnya barang kiriman, baik itu yang disebabkan dari kesalahan/kelalaian dari pihak SiCepat Ekspres ataupun yang disebabkan karena (*force majeure*).

Adapun yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini, adalah (1) apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh PT.SiCepat Ekspres Harapan raya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang lancar dan (2) layak dan bagaimana bentuk perlindungan hak konsumen terhadap proses kelancaran dan kelayakan pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak PT.SiCepat Ekspres Harapan raya, kota Pekanbaru.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini dapat di golongan ke dalam penelitian hukum sosiologis, yaitu suatu jenis penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan turun langsung ke lapangan dengan alat pengumpul data berupa wawancara. Sementara itu, sifat penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif yaitu metode penelitian yang dipakai untuk menggambarkan suatu kondisi dan keadaan yang sedang terjadi atau berlangsung terhadap suatu pernyataan yang lebih jelas dan rinci mengenai permasalahan pokok penelitian.

Adapun hasil penelitian ini adalah masih adanya kendala yang muncul selama pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, diantaranya, keterlambatan barang, kerusakan bahkan hilangnya barang. Selain itu, bentuk perlindungan hak konsumen yang diberikan PT.SiCepat Ekspres dalam pelaksanaan pengiriman untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak tidak terpenuhi secara menyeluruh. Sebab, besarnya ganti kerugian yang diberikan oleh SiCepat Ekspres tidak terealisasikan sesuai dengan *standar operational procedure* (SOP) yang telah ditetapkan dan dengan Undang-Undang yang berlaku. Kemudian, masih banyak keluhan konsumen yang tidak direspon dengan baik.

Kata-kata kunci : Perlindungan, Konsumen, Barang, Pekanbaru

ABSTRACT

Based on the Consumer Protection Law Number 8 of 1999 concerning the rights of consumers to comfort, security and safety when consuming goods and/or services. However, in reality, at PT.SiCepat Ekspres the delivery of goods does not always run smoothly, there are still many obstacles that cause delays in goods, damage, or loss of shipments, whether those caused by errors/negligence on the part of SiCepat Ekspres or those caused by (forced majeure).

The main problems in this research are (1) what are the obstacles faced by PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya in the smooth delivery of goods and (2) feasible and how the form of protection of consumer rights for the smooth process and feasibility of delivery goods made by PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya, Pekanbaru city.

The method used in this research can be classified into sociological legal research, which is a type of research carried out by going directly to the field with data collection tools in the form of interviews. Meanwhile, the nature of the research that the author uses is descriptive, namely, the research method used to describe a condition and situation that is currently happening or ongoing towards a clearer and more detailed statement regarding the main research problem.

The results of this study are that there are still obstacles that arise during the delivery of goods, including delays in goods, damage, and even loss of goods. In addition, the form of protection of consumer rights is provided by PT.SiCepat Ekspres in the delivery of goods to obtain smooth and decent goods is not fully fulfilled. This is because the amount of compensation provided by SiCepat Ekspres has not been realized by the standard operating procedure (SOP) that has been set and with the applicable law. Then, there are still many consumer complaints that are not responded to well.

Keywords: *Protection, Consumers, Goods, Pekanbaru*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA PT.SICEPAT HARAPAN RAYA, KOTA PEKANBARU)”**

Adapun maksud serta tujuan penulisan skripsi adalah untuk melengkapi syarat yang diwajibkan kepada mahasiswa yang akan mengakhiri masa kuliah dan juga untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi baik dari segi moral hingga materi. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, S.H., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah bersedia mendidik penulis menjadi salah satu mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi.
5. Bapak S. Parman, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu segala kegiatan kemahasiswaan penulis.
6. Bapak Rahdiansyah S.H.,M.H selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penulisan skripsi kepada penulis.
7. Bapak Dr. Surizki Febrianto S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, dukungan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak dan tidak pernah lelah untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis agar menjadi insan yang cerdas dan bermanfaat dikemudian hari.

9. Bapak dan Ibu Karyawan/ Ti Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan terbaiknya selama penulis berkuliah.
10. Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengetahuan serta informasi kepada penulis untuk mendukung dalam penyelesaian skripsi.
11. Kepada para narasumber penulis yakni para konsumen pengguna jasa PT.SiCepat Ekspres yang telah menyambut penulis dengan hangat serta ramah dan memberikan informasi untuk membantu mensukseskan penulisan skripsi penulis.
12. Kepada orang tua tercinta papa Adrianto dan mama Ravita Kurniawati serta adik ku Prabu Akbar Pamungkas yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan yang terbaik kepada penulis.
13. Kepada kakakku Widi Ariesta Putri, S.H yang selalu mendukung dan memberikan masukan serta saran kepada penulis dalam mensukseskan penulisan skripsi penulis.
14. Kepada Group Tepok Bulu Sahabat terbaik penulis yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan menemani penulis dari awal masa perkuliahan Imilia Vira Meki dan Nadia Amantha Ghufani.
15. Kepada sahabat terbaik penulis yang selalu ada dan mendukung penulis Safiratul Aini, Irma Suryani, Mazzalifah Syaifitri, Refni

Aprijayati S.H, Ridho Harapan Bunda.,S.H, Mahardi Andika dan Ipel Ijri Fernando.

16. Kepada seluruh rekan Himpunan Mahasiswa Hukum Bisnis 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
17. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan secara satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
18. Terimakasih untuk NCT DREAM, Mark Lee, Huang Renjun, Lee Jenso, Lee Donghyuck, Na Jaemin, Zhong Chenle dan Park Jisung atas dukungan emosional yang selalu memberikan hiburan dan menjadi *moodbooster* bagi penulis selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan arahan, dukungan serta kritik dan saran dari Bapak/Ibu untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini yang diharapkan akan bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah dicurahkan semoga selalu diberikan keberkahan dan dilindungi oleh Allah Swt, Aamiin Allahumma Aamiin.

Pekanbaru, 20 Juli 2022

Nikita Quraini Jasmine

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | ii |
| SERTIFIKAT ORIGINAL PENELITIAN | iii |
| BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI | iv |
| SURAT KEPUTUSAN PERSETUJUAN SKRIPSI | v |
| SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING | vi |
| SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI | vii |
| BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| BAB I: PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| D. Tinjauan Pustaka | 8 |
| E. Konsep Operasional | 20 |
| F. Metode Penelitian | 20 |
| BAB II TINJAUAN UMUM | 26 |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen | 26 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Hubungan Para Pihak (Konsumen dan Ekspediter) | 39 |
| C. Tinjauan Umum Tentang Peran dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha | 47 |
| D. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman | 55 |
| E. Gambaran Umum Tentang PT. SiCepat Ekspres | 66 |

| | |
|---|------------|
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 75 |
| A. Kendala-kendala yang Di Hadapi Oleh PT.SiCepat Eskpres Harapan Raya dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang yang Lancar dan Layak | 75 |
| B. Bentuk Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Proses Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang yang Di Lakukan oleh Pihak PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya, Kota Pekanbaru | 84 |
| BAB IV PENUTUP | 100 |
| A. Kesimpulan..... | 100 |
| B. Saran | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN | 106 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel I.1 | Daftar Populasi dan Responden Pengguna Jasa PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya | 22 |
| Tabel II.1 | Daftar Kantor Cabang PT. SiCepat Ekspres di Pekanbaru..... | 68 |
| Tabel III.1 | Jensi Kelamin Responden..... | 86 |
| Tabel III.2 | Usia Responden | 86 |
| Tabel III.3 | Tanggapan Responden Terhadap Jangka Waktu Penggunaan Jasa Eskpedisi SiCepat Eskpres Harapn raya | 88 |
| Tabel III.4 | Tanggapan Responden Yang Mengetahui Adanya Website/Aplikasi SiCepat Ekspres | 89 |
| Tabel III.5 | Tanggapan Responden Yang Mengetahui Asuransi Yang Diberikan Oleh SiCepat Ekspres | 90 |
| Tabel III.6 | Tanggapan Responden Terhadap Kompensasi Barang Yang Diberikan Oleh SiCepat Ekspres | 92 |
| Tabel III.7 | Tanggapan Responden Yang Pernah Mengalami Kendala/Kerugian Dalam Pengiriman Barang Yang Dilakukan Oleh SiCepat Ekspres | 93 |
| Tabel III.8 | Tanggapan Responden Terhadap Kendala/Kerugian Yang Dialami Konsumen SiCepat Ekspres | 94 |
| Tabel III.9 | Tanggapan Responden Yang Mendapatkan Kompensasi Akibat Dari Kendala/Kerugian Yang Dilakukan Oleh SiCepat Ekspres..... | 97 |

BAB I PENDAHAULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya sistem informasi dan teknologi dalam kehidupan manusia dapat meningkatkan efisiensi/kemampuan untuk melakukan berbagai aktivitas secara cepat dan tepat. Mengingat berkembangnya teknologi yang begitu pesat, berbagai jenis kegiatan dapat dilakukan untuk mencapai target, terutama dalam dunia bisnis yang berbasis teknologi dengan munculnya *e-commerce*. *E-commerce* sendiri merupakan sarana penghubung bertemunya produsen dan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara online mengikuti perubahan kemajuan era digital saat ini.¹

Kemunculan *e-commerce* memberikan dampak positif sebagai sarana promosi bagi produsen dan/atau pengusaha dalam menawarkan suatu produk dengan lebih mudah untuk memikat hati konsumen. *E-commerce* memanfaatkan teknologi internet dan berbagai teknologi terkini sebagai trobosan baru dalam menjalankan bisnis, dengan memunculkan banyak peluang serta dapat memperluas ruang bagi produsen untuk mengembangkan jaringan bisnisnya tidak hanya di dalam negeri tetapi juga lintas Negara, sehingga pengembangan bisnis melalui *e-commerce* sangat memungkinkan untuk berkembang pesat karena perkembangan teknologi yang mendukung *e-commerce* hampir keseluruh dunia.²

¹ Ambo Aco and Andi Hutami Endang, "Analisis Bisnis E-Commerce Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar," *Jurnal Teknik Informatika* 2 (2017), Hlm. 1.

² Adhi Prasetio et al., *Konsep Dasar E-COMMERCE* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021). Hlm 1.

E-commerce merupakan salah satu tempat dimana produsen bertransaksi dengan berbasis digital melalui internet, web, dan aplikasi yang menghubungkan perusahaan dengan individu.³ Melalui transaksi *e-commerce* tentunya akan melibatkan beberapa pihak, baik itu yang terlibat secara langsung maupun yang tidak langsung tergantung dengan transaksi apa yang dilakukan. Artinya jika semua transaksi berbasis online, realisasinya akan melibatkan pihak transportasi sebagai pendukung arus transaksi barang yang dapat menembus batas-batas geografis suatu wilayah.

Kebutuhan akan keinginan untuk segala penyediaan dalam bentuk barang yang cepat, dapat diwujudkan dengan adanya layanan jasa pengiriman dan/atau pengangkutan barang yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan atau menerima barang, baik dalam jumlah kecil maupun besar dengan biaya yang murah dan aman. Sebagai penyedia layanan jasa pengiriman barang tentu memiliki peranan yang sangat penting bagi dunia industri, dimana produsen berperan sebagai pelaku usaha agar suatu produk yang dijual dapat terkirim secara merata, sedangkan konsumen yang ingin mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan dengan mudah.

Dalam kegiatan pengiriman barang ini guna memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan banyaknya muncul perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT. SiCepat Ekspres. Jasa pengiriman barang yang cukup diminati oleh masyarakat umum dan telah berpengalaman di bidang logistik, tidak hanya

³ Laudon, Kenneth C, and Carol Guercio Traver, *E-Commerce: Business, Technology & Society 10th Edition* (New Jersey: Person, 2014) Hlm 10.

melayani jasa pengiriman barang dalam negeri, PT.SiCepat Ekspres juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri, dengan jaringan yang luas dan layanan yang professional. Sebagai penyedia jasa pengiriman barang, PT.SiCepat Ekspres memiliki tanggung jawab untuk mengirimkan barang dan menjaga keamanan barang yang akan dikirim, mulai dari barang diterima hingga diserahkan kepada pengguna jasa/ konsumen penerima dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak merugikan konsumen tersebut.

Pada pelaksanaannya sebelum mengirimkan barang kiriman, konsumen akan dihadapkan dengan pilihan beragam jenis layanan yang ditawarkan oleh PT.SiCepat Ekspres yang sesuai dengan estimasi waktu sampainya barang/paket ke tempat tujuan, mulai dari seminggu, beberapa hari, hingga satu hari sampai (kilat). Setelah itu, PT.SiCepat lebih dulu akan melakukan pengecekan terkait kelengkapan barang dan jumlah barang yang akan dikirim. Kemudian mengeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian ekspedisi yang selanjutnya akan ditanda tangani oleh konsumen/pengirim, yang berarti konsumen/pengirim telah menyetujui syarat-syarat atau klausul baik, ketentuan, akibat dan risiko terkait proses pengiriman tersebut dan berkewajiban untuk membayar sejumlah uang sebagai ongkos telah mengirimkan barangnya.

Tidak dapat dipungkiri di dalam suatu proses pelaksanaan pengirim barang apabila timbul suatu permasalahan, baik itu kendala terjadinya keterlambatan, kerusakan, ataupun hilangnya barang kiriman yang disebabkan oleh banyak hal, seperti: kecelakaan, tertukar, salah alamat, kelalaian pada kurir dan hal-hal lainnya yang tidak dapat diprediksi selama proses pengiriman

berlangsung yang pada akhirnya menimbulkan kerugian kepada konsumen. Dalam UUPK Pasal 19 ayat (1) sudah mengatur tentang adanya tanggung jawab dari pelaku usaha yang menyebutkan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di samping itu, adanya perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima yang sudah diatur sejak lama pada tanggal 20 April 1999, yang mana pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang diharapkan dapat mendidik serta melindungi masyarakat Indonesia akan segala hak-hak dan kewajibannya, baik dari sisi pelaku usaha maupun dari sisi konsumen. Maka dari itu, peristiwa hukum yang terjadi antara pelaku usaha sebagai penyedia jasa pengiriman barang dengan konsumen pengguna layanan jasa, yang mana perbuatan tersebut akan menimbulkan suatu kesepakatan dan para pihak yang bersepakat harus melaksanakan hak-hak dan kewajibannya masing-masing.

Dalam perdagangan yang sehat, tentunya diperlukan keseimbangan terhadap perlindungan hukum antara konsumen sebagai pemakai jasa dan

produsen selaku pelaku usaha⁴. Idealnya sesuai dengan ketentuan mengenai hak-hak konsumen yang mana pada Pasal 4 ayat (1) bahwa : “Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Selanjutnya pada Pasal 4 ayat (3) bahwa: “Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”, kemudian pada Pasal 4 ayat (4) yang menyebutkan bahwa: “konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan”. Sementara itu, pada Pasal 4 ayat (7) bahwa: “Konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Dan pada Pasal 4 ayat (8) menjelaskan: “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Setelah mengetahui tentang isi-isi dari pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, apabila pelaksanaan pengangkutan barang untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak pada PT.SiCepat Ekspres tidak berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, baik yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal yang berasal dari pihak PT.SiCepat Ekspres itu sendiri. Maka, PT.SiCepat Ekspres harus bertanggung jawab penuh terhadap kewajibannya dengan memberikan pelayanan dan/atau memperlakukan konsumen dengan tepat dan jujur.

Berdasarkan fakta di lapangan yang penulis temukan pada PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya, kota Pekanbaru sebagai ekspedisi yang mampu bersaing

⁴ Miru Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013). Hlm 1.

dengan beberapa perusahaan di bidang jasa ekspedisi lainnya dan menjadi yang terdepan khususnya di wilayah Harapan raya. Banyaknya pengaduan yang dilakukan oleh konsumen akan masalah dalam pengiriman barang, yang menyebabkan keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya, kerusakan pada barang kiriman, bahkan hilangnya barang saat berada di ekspedisi. Namun, kurangnya tindak lanjut dari PT.SiCepat Ekspres untuk mempertanggungjawabkan dan menanggapi keluhan dari konsumen tersebut, menyebabkan lemahnya posisi konsumen yang merasa dirugikan dan tidak puas atas respon hingga solusi yang diberikan oleh pihak PT.SiCepat Ekspres. Munculnya permasalahan yang disebabkan baik itu, kelalaian dari pihak PT.SiCepat Ekspres ataupun yang disebabkan oleh *force majeure* sehingga mengakibatkan kerugian, yang mana kelalaian/kesalahan itu sendiri mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi yakni berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak atau yang dikenal dengan wanprestasi. Apabila terjadinya kesalahan pada proses pengiriman barang, maka pihak SiCepat Ekspres wajib untuk bertanggung jawab dan memberikan perlindungan akan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen atas kerugian tersebut.

Dari fenomena yang terjadi dilapangan ini, terkait masalah-masalah yang terjadi selama proses pengiriman barang dan bentuk perlindungan terhadap konsumen akan haknya untuk mendapat kelancaran dan kelayakan pada barang kiriman. Oleh sebab itu, dengan ini penulis tertarik untuk membahas lebih jauh dalam tulisan karya ilmiah dengan judul **“PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP KELANCARAN DAN KELAYAKAN**

PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA PT. SICEPAT CABANG HARAPAN RAYA, PEKANBARU)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi SiCepat Ekspres Harapan Raya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang lancar dan layak?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hak konsumen terhadap proses kelancaran dan kelayakan pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak SiCepat Ekspres Cabang Harapan Raya, Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di kemukakan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi SiCepat Ekspres demi proses kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada konsumen.
- b. Untuk mengetahui upaya perlindungan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang yang dilakukan oleh SiCepat Ekspres Cabang Harapan Raya, Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan tentang Hukum Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai perlindungan hak konsumen sebagai konsumen pengguna layanan jasa pengiriman barang untuk mendapatkan jaminan barang yang lancar dan layak selama proses pengiriman berlangsung pada PT. SiCepat Ekspres cabang Harapan Raya, di Kota Pekanbaru.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarakat tentang gambaran mengenai bagaimana bentuk perlindungan konsumen sebagai pengguna layanan jasa pengiriman barang untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi, apabila barang dan jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan keadaan semestinya.

D. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Definisi Konsumen

Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai pengertian konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yakni :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, Keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

Hornby menjelaskan konsumen atau *Consumer* adalah setiap orang yang membeli barang dan menggunakan jasa. Berikut beberapa jenis konsumen, yaitu:

- a. Konsumen yang menggunakan barang dan jasa untuk keperluan komersial (konsumen menengah, pembeli perantara, konsumen turunan, konsumen pasar industry).
- b. Konsumen yang menggunakan barang dan jasa untuk keperluan sendiri/Keluarga/non komersial (konsumen akhir, pembeli akhir, dan pengguna akhir, target pasar konsumen).⁵

Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Akhir) yang menjelaskan bahwa konsumen akhir adalah orang sebagai pengguna akhir atau pemakai akhir barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk keperluan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁶

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari semua kegiatan usaha yang terjadi pada masyarakat umum. Karena masih lemahnya posisi konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa memerlukan undang-undang yang dapat melindungi hak-haknya dan bukan hanya sekedar perlindungan fisik.⁷ Apabila konsumen tidak mendapatkan haknya dan produsen tidak bisa menyeimbangkan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang menawarkan suatu barang dan/atau jasa, maka pelaku usaha dapat

⁵ Abdul Atsar and Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019). Hlm 2.

⁶ Ibid, Hlm 3.

⁷ Ibid, Hlm 4.

menyalahgunakan dan memonopoli hak konsumen secara sewenang-wenang. Hak-hak yang akan dibentuk diharapkan dapat menjaga keseimbangan dalam melindungi konsumen dan dapat menjamin suatu barang dan/atau jasa, sehingga dapat terbentuknya iklim ekonomi yang sehat tanpa menimbulkan bias antara pelaku usaha dan konsumen.

Hukum konsumen memuat asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara orang dengan orang yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa. Sedangkan hukum perlindungan konsumen, mengatur keseluruhan asas dan kaidah-kaidah untuk melindungi hubungan antara pelaku usaha yang menyediakan barang atau jasa dan konsumen.⁸ Hukum mengenai perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Adanya dasar hukum yang pasti dalam peraturan perundang-undang, sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. Tinjauan Tentang Hubungan Para Pihak (Konsumen dan Ekspediter)

Manusia kodratnya memikul hak dan kewajiban. Dimana ada hak untuk hidup, hak atas rasa aman, hak untuk memperoleh barang atau jasa dan lain-lain. Dalam kehidupan bermasyarakat, hak dan kewajiban yang dapat dituntut dan dipertahankan untuk menjamin hak orang lain.⁹ Manusia sebagai makhluk sosial akan kehilangan haknya jika tidak diberikan perlindungan untuk keselamatan

⁸ S.K Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi I* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014). Hlm 1.

⁹ Bagir Manan, *Pers, Hukum, Dan Hak Asasi Manusia* (Jakarta: Dewan Pers, 2016) Hlm 170.

dirinya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁰ Dengan kata lain, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum yang identik mengenai hak-hak konsumen.

Hak dan kewajiban timbul dari adanya peristiwa hukum, baik berupa tindakan, peristiwa, dan/atau suatu keadaan. Dimana hubungan timbal balik antara pelaku usaha yang menyediakan jasa pengiriman barang dan konsumen sebagai pengguna layanan jasa pengiriman barang, hubungan tersebut terdapat hak dan kewajiban yang disebabkan oleh peristiwa dan/atau keadaan selama kegiatan pengangkutan. Adapun kewajiban dari pihak jasa pengirim yang harus dilaksanakan sebagai pelaku usaha dengan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya seperti yang telah tertuang dalam Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam menjalankan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan juga pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

¹⁰ D Apriani, "Hak-Hak Konsumen Dalam Bingkai Hak Asasi Manusia," Universitas Islam Riau, 2020,.Hlm 8 .

- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu sebagai jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima dan dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hal ini untuk mencapai keseimbangan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik itu dari Negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan atas hak-hak konsumen harus melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.¹¹ Sebagai pelaku usaha demi meningkatkan mutu dan daya saing terutama di bidang jasa pengiriman barang, agar tercapainya persaingan yang sehat dalam dunia perdagangan. Kewajiban sebagai pelaku usaha harus dilaksanakan dengan baik karena kewajiban merupakan janji perusahaan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat dengan nyaman dan aman dalam mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa serta mendapatkan haknya sebagai konsumen pemakai.

A.z Nasution mengutarakan pendapatnya mengenai pelaku usaha yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni:

¹¹ Ibid.

- a. Pelaku usaha sebagai penyedia dana untuk keperluan pengguna barang dan/atau pelayanan jasa;
- b. Pelaku usaha yang menghasilkan atau membuat barang dan/atau pelayanan jasa; dan
- c. Pelaku usaha sebagai pemasok barang dan/atau pelayanan jasa .¹²

Bagi perlindungan konsumen terdapat dasar hukum yang pada hakekatnya sebagai bentuk instrument pendukung dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, sebagaimana yang telah tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945:

“Sebagai sumber dari segala hukum di Indonesia, Undang-undang dasar 1945 mengamanatkan bahwasanya pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dunia dengan memproduksi barang dan/atau jasa yang layak di konsumsi oleh masyarakat.”

Pentingnya kesadaran diri dari konsumen itu sendiri dengan mencerna lebih dahulu, apakah pelaku usaha sudah dengan benar menjalankan hak dan kewajibannya secara tepat dan jujur atau telah melanggar aturan yang telah tertara dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hingga dapat merugikan konsumen tersebut. Apabila pengguna jasa pengiriman barang telah jelas mendapatkan kerugian dari pihak penyedia jasa pengiriman barang, maka perlindungan hukum inilah yang akan mendukung konsumen untuk mempertahankan haknya dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dan sebagai penyedia layanan pengiriman pelaku usaha harus bertanggung jawab penuh atas apa yang telah diperjanjikan sebelumnya baik itu berupa barang

¹² Johannes Gunawan, Ahmad Miru, and dan Sutarma Yodo, *Hukun Perlindungan Konsumen, Product Liability*, Cetakan ke (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). Hlm 5.

dan/atau jasa. Sementara itu, Sajipto Rahardjo berpendapat mengenai hak dan kekuasaan yang diperoleh dari seseorang terhadap jenis hukum yang seperti apa dan bertujuan untuk melindungi kepentingan seseorang tersebut ¹³.

3. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang

Berdirinya suatu perusahaan terutama di bidang jasa mempunyai tujuan untuk mendistribusikan usahanya kepada masyarakat yang membutuhkan.

a. Pengertian Jasa

Jasa dipandang sebagai suatu fenomena yang cukup rumit. Jasa diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. ¹⁴

Produksi jasa dapat dikaitkan dengan produk fisik atau sebaliknya. Sementara menurut Lovelock dan Wijaya jasa diartikan sebagai berikut :

- a) Tindakan atau perbuatan yang diberikan satu kelompok kepada kelompok lain.
- b) Kegiatan ekonomi yang menciptakan kualitas juga menyediakan manfaat bagi konsumen pada waktu tertentu.
- c) Sesuatu yang dapat dijual dan dibeli. ¹⁵

Menurut pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwasanya jasa tidak berwujud, juga tidak menghasilkan kepemilikan, dan terdapat hubungan

¹³ Zaeni Asyhadie and Arief Rahman, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013). Hlm 61.

¹⁴ Arini T Soemohadiwidjojo, *KPI Untuk Perusahaan Jasa* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2017). Hlm 8.

¹⁵ Lovelock and Wijaya, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (Jakarta: Erlangga, 2012). Hlm 5.

antara penyedia jasa dengan pengguna jasa, serta hubungan tersebut terdapat kepuasan konsumen dari jasa yang dihasilkan.

Menurut Griffin adanya karakteristik jasa sebagai berikut:

- a) *Intangibility* (Tidak Berwujud), jasa itu tidak dapat dilihat, diraba, dilihat, didengar atau dicium sebelum jasa tersebut dibeli. Adanya nilai yang tidak berwujud yang bisa dirasakan oleh konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan dan kenyamanan.
 - b) *Inseparability* (Tidak Terpisahkan), suatu jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan tidak terpisahkan dari sumbernya.
 - c) *Heterogeneity*, jenis dan kualitas suatu jasa yang diberikan kepada konsumen berbeda, tergantung pada siapa jasa diberikan serta kapan jasa tersebut disampaikan.
 - d) *Perishability* (Cepat Hilang), suatu produk jasa tidak dapat disimpan dan harus segera dikonsumsi, karena sifatnya non fisik. Dengan begitu, manfaat jasa bagi konsumen akan lenyap dengan cepat.¹⁶
- b. Pengertian Layanan Jasa Pengiriman Barang

Kotler dalam bukunya menjelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melahirkan kepemilikan apapun.¹⁷ Secara teoritis kualitas suatu layanan mempengaruhi loyalitas, baik secara langsung

¹⁶ Soemohadiwidjojo, *Op. Cit.*, Hlm 10-11.

¹⁷ Kotler Keller, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson, 2016) Hlm 116.

maupun tidak langsung dari kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukannya tolak ukur untuk menilai kualitas layanan yang diberikan.¹⁸

Adapun Perusahaan jasa yaitu perusahaan yang menghasilkan produk berupa jasa atau pelayanan di berbagai bidang, yang memberikan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagi konsumen.¹⁹ Sementara, Perusahaan jasa pengiriman barang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi dalam melaksanakan pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi jalur darat, laut atau udara yang meliputi penerimaan, penyimpanan, pengepakan, pengukuran, penimbangan, proses dokumen, penerbitan dokumen pengiriman, perhitungan biaya pengiriman, serta klaim asuransi atas pengiriman barang dan lainnya yang berkenaan dengan pengiriman barang sampai barang tersebut sampai ketempat tujuan.²⁰

Dalam menjalankan suatu usaha, para pelaku usaha harus memperhatikan beberapa hal mengenai suatu produk, seperti kualitas atau mutu, serta harga mulai dari bahan baku, biaya produksi, hingga keuntungan yang diharapkan. Adanya tanggung jawab terhadap suatu produk lahir karena ada ketidakseimbangan tanggung jawab antara pelaku usaha dan konsumen. Begitu juga dengan konsumen dituntut untuk waspada dan berhati-hati dalam membeli suatu produk demi keselamatan dirinya sendiri.²¹

Menurut Johannes Gunawan, terdapat tujuan utama dari tanggung jawab suatu produk ialah, sebagai berikut:

¹⁸ Shanty Kusuma Dewi, "Pengkukuran Kualitas Layanan Pada Jasa," 2020. Hlm 45.

¹⁹ Soemohadiwidjojo, *Loc. Cit.*

²⁰ D.A Lasse, *Manajemen Kepelabuhan*, Cetakan ke (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). Hlm 380.

²¹ Atsar and Apriani, *Op, Cit.*, Hlm 60.

1. Memberi perlindungan kepada konsumen;
2. Adanya pembebanan risiko yang adil terhadap pelaku usaha dan konsumen.²²

Apabila kerugian yang dialami konsumen diakibatkan oleh suatu produk dari pelaku usaha, sehingga sudah sepatasnya pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen berupa penggantian, baik itu dengan barang dan/atau jasa yang sama maupaun sejumlah uang.²³ Dalam UUPK pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya, jika ada batasan, maka harus sesuai dengan apa yang telah ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas.

UUPK memiliki tujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran para pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya dengan menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas serta menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen.²⁴

Pelaku usaha dituntut untuk professional dalam menjalankan usahanya, apabila terdapat wanprestasi yang timbul dari kelalaian dan/atau kesalahan dalam pelaksanaan pengiriman barang dan menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan. Karena hubungan antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan

²²Ibid.

²³ Louis Yulius, "Lex Privatum , Vol.I/No.3/Juli/2013," *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen*, No. 3 (2013), Hlm 32.

²⁴ Grafika, *Loc.Cit.*

konsumen pengguna jasa merupakan hubungan yang lahir akibat adanya perjanjian (kontrak) yang telah dibuat dan disesuaikan antara kesepakatan para pihak. Dalam hal ini, perusahaan pengiriman harus bertanggung jawab atas barang yang dikirim sesuai dengan kontrak. Meskipun, semua kerugian yang dialami oleh konsumen bukan semata-mata kerugian secara finansial, tetapi juga dapat merugikan keselamatan hidup konsumen terkait.²⁵

Keberadaan pelaku usaha akan menjadi lemah jika tidak di seimbangi dengan kedudukan konsumen. Untuk mencapai keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen tersebut, peran pemerintah sangat penting. Dalam Pasal 30 UUPK secara tegas telah mengatur tentang wewenang pengawasan terhadap pelaku usaha yang dilakukan oleh Pemerintah, Masyarakat, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dengan adanya pengawasan tersebut dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan tanggung jawab dalam menjalankan usahanya.²⁶

Sebagai tindak preventif, intervensi pemerintah turut aktif dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan masyarakat agar kesejahteraan warganya dapat terjamin terutama di bidang sosial ekonomi. Kondisi tersebut dapat menumbuhkembangkan kesadaran hukum dan kesadaran moral serta etika para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, sehingga kualitas suatu produk yang dihasilkan dapat terwujud tanpa menimbulkan keresahan sosial.

Terkait tinjauan pustaka dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran penelitian antara

²⁵ Marzuki, "Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia," 2014, Hlm 8.

²⁶ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Makassar: Sah Media, 2017) Hlm 4-5.

pembahasan yang akan diteliti dengan penelitian terdahulu untuk menghindari adanya kesamaan atau kemiripan dalam penelitian.

Berikut beberapa tinjauan yuridis yang dilakukan peneliti terdahulu yang penulis temukan dengan membahas tema yang sama, antara lain:

1. Berdasarkan skripsi terdahulu yang ditulis oleh Amalia Sholikhah, mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2019 dengan judul “Pemenuhan Hak Konsumen Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada J&T Ekspres Kota Yogyakarta”. Dalam skripsi tersebut membahas mengenai pemenuhan hak konsumen dan tanggung jawab J&T Ekspres dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak di Kota Yogyakarta.
2. Berdasarkan skripsi terdahulu yang ditulis oleh Muhammad Harry Rezki, mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Riau, 2021 dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pengguna Jasa Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Pusat Di Kota Pekanbaru”. Dalam skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi JNE di Kota Pekanbaru.

Dari penelitian diatas terdapat perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, perbedaan tersebut dapat dilihat dari aspek metode penelitian, pokok permasalahan penelitian, tempat penelitian yaitu SiCepat Ekspres yang berada di Cabang Harapan Raya, Kota Pekanbaru. Serta penulis mengkaji kendala-kendala

yang dihadapi oleh SiCepat Ekspres serta upaya perlindungan hak konsumen demi menjamin proses kelancaran dan kelayakan pada barang.

E. Konsep Operasional

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan yang mengatur keseimbangan mengenai hubungan antara pelaku usaha dan konsumen agar hak-haknya dapat dilindungi tanpa harus melupakan kewajibannya.

Barang lancar dan layak yang dimaksud bahwa dalam pelaksanaan pengiriman, ekspidisi dapat menyanggupi untuk memberikan kelancaran selama pengiriman dan kelayakan pada barang diluar peristiwa yang mungkin timbul atas kehendak pengangkut.

Pengiriman barang adalah badan usaha yang memberikan pelayanan jasa pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang yang berbadan hukum sebagai Perusahaan Perseroan (PT) dengan memanfaatkan transportasi baik jalur darat, laut dan udara.

PT. SiCepat Ekspres adalah perusahaan yang memberikan pelayanan jasa pengiriman barang melalui aktivitas pemindahan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

F. Metode Penelitian

Kata ‘metode’ berarti teknik atau prosedur yang digunakan dalam suatu penelitian seperti survey, wawancara, obersvasi. Sedangkan penelitian ialah pemikiran umum serta gagasan teori. Metode penilitian diartikan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara perlahan yang diawali dengan penentuan topik,

pengumpulan data dan mengkaji data, sampai diperolehnya suatu pengetahuan dan pengertian terhadap topik, fenomena atau isu yang terjadi.²⁷

Berdasarkan judul yang akan penulis teliti untuk mendapatkan hasil yang akurat dan relevan, adapun metode yang penulis gunakan untuk menjelaskan, menjawab dan menganalisis pokok permasalahan, sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Metode yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian hukum sosiologis dikenal dengan jenis penelitian yang dilakukan dengan mengamati dan menggambarkan penyebab atau gejala-gejala yang terbentuk dari permasalahan yang terjadi dimasyarakat dalam waktu tertentu dan tidak dapat dikendalikan oleh penulis. Penulis juga turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan suatu informasi atau data-data dengan alat pengumpulan data yakni wawancara dan kuesioner.

Kemudian, sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif analitis, yang mana penelitian ini memberikan gambaran terhadap suatu pernyataan yang lebih rinci dan jelas mengenai Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada PT. SiCepat Ekpres Harapan Raya, Kota Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SiCepat Ekspres yang beralokasi di Jalan Imam Munandar, Kel. Tangkerang Labuai, Kec. Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

²⁷ Mukhti Fajar and Yulianto Achmad, "Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris" 8, no. 1 (2015): Hlm 15.

Adapun alasan penulis melakukan penelitian dilokasi tersebut, dikarenakan masih penulis temukan permasalahan yang menimbulkan kendala-kendala dalam proses pengiriman barang dengan lancar dan layak di Perusahaan SiCepat Ekspres Kota Pekanbaru, terutama yang terletak di Jl. Imam Munandar, Harapan Raya.

3. Populasi dan Responden

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek yang akan di teliti dengan karakteristik yang sama. Dalam tahap ini, peneliti harus mampu mengklasifikasikan dan menelaah objek yang akan dijadikan populasi.²⁸ Sedangkan responden adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili untuk dijadikan sebagai objek dari penelitian.

Dalam penelitian penulis mengambil sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pertimbangan tertentu. Berikut jumlah populasi serta responden dalam penelitian penulis diantaranya pengguna jasa dan jasa pelayanan pengiriman barang SiCepat Ekspres dari tahun Maret 2021 – Maret 2022 yang akan diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel I.1
Daftar Populasi dan Responden

| No | Responden | Populasi | Sampel | Teknik |
|----|---|----------|--------|--------------------|
| 1. | Koordinator SiCepat Ekspres Harapan Raya | 1 | 1 | Sensus |
| 2. | Konsumen Pengguna Jasa SiCepat Harapan Raya Maret 2021-Maret 2022 | 50 | 20 | Purposive Sampling |

Sumber : data pengguna jasa SiCepat Harapan raya Maret 2021-Maret 2022 yang memiliki masalah pada barang

²⁸ Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum* (Jakarta: Uir Pers, 2017) Hlm 15.

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa, pengguna jasa SiCepat Ekspres Harapan raya, dengan kurun waktu Maret 2021-Maret 2022 memiliki konsumen sebanyak 7.200 pengguna. Dan dengan metode *purposive sampling*, dari jumlah keseluruhan objek yang akan diteliti oleh penulis dapat di klasifikasikan sebanyak 50 populasi yang memiliki permasalahan pada barang dan terdapat 20 sampel yang mewakili keseluruhan objek penelitian tersebut.

4. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang menyangkut data. Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder sebagaimana yang akan diuraikan berikut ini:

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh oleh peneliti secara langsung, kemudian dikumpulkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang akan diolah melalui responden atau sampel.²⁹ Data primer dalam penelitian ini berkenaan dari hasil-hasil wawancara dan kuesioner dengan responden yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pengiriman barang pada SiCepat Ekspres yaitu, Koordinator Sigesit Last Mile (SiCepat) dan konsumen pengguna jasa yang dianggap sesuai dengan karakteristik pada kasus barang yang terlambat, hilang dan/atau rusak.

²⁹ Taufani, S.M Suteki, and Galang, *Metodologi Penelitian Hukum* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018). Hal 215.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil laporan ataupun penelitian, baik itu dalam bentuk skripsi, tesis, jurnal, disertasi ataupun dari peraturan perundang-undangan.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mempertanggung jawabkan data yang diperoleh dari peneliti, maka dari itu peneliti memberi gambaran atas permasalahan yang diteliti, dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa:

- 1) Wawancara, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan dengan mengadakan sesi tanya jawab secara langsung kepada seseorang yang menjadi responden mengenai permasalahan pokok yang berkaitan dengan pelaksanaan pengiriman barang yang terjadi pada PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya, Kota Pekanbaru.
- 2) Kuesioner, yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis membuat daftar pertanyaan secara tertutup kepada responden atau sampel. Isi dari daftar pertanyaan kuesioner tersebut untuk mendapatkan jawaban yang diperlukan oleh penulis. Adapun responden dalam hal ini adalah pengguna jasa SiCepat Ekspres

6. Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan menggabungkan hasil data yang diperoleh dari peneliti berdasarkan wawancara dan disertakan dengan observasi secara langsung yang

kemudian dijabarkan dalam bentuk kalimat yang logis dan efektif sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Kemudian metode penarikan kesimpulan yang peneliti gunakan yakni metode deduktif, bermula pada proses yang bertumpu pada peristiwa umum yang telah di ketahui, dan dilanjutkan dengan berakhirnya suatu kesimpulan yang bersifat khusus.



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Dewasa ini, hukum perlindungan konsumen menarik perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, agar masyarakat konsumen dapat perlindungan, dan bukannya hanya pada masyarakat tetapi juga pelaku usaha yang memiliki hak dan kewajibannya. Masalah perlindungan konsumen tidak akan berakhir, karena konsumen memiliki peran penting dalam dunia perekonomian. Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2), yakni :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, Keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dari pengertian tersebut konsumen ialah sebagai *end user* atau pengguna akhir, tanpa konsumen maka tidak ada pembeli suatu barang dan/atau jasa.

Berikut unsur-unsur konsumen yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Setiap orang

Subjek sebagai konsumen yang berarti setiap orang dengan status sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Kemudian istilah “orang” menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut (*natuurlijke person*) atau termasuk bahan hukum (*rechts tperson*).

Definisi konsumen mencakup arti luas, orang yang dimaksud adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan sendiri, Keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Pemakai

Dalam Pasal 1 angka (2) UUPK, yang mana kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” menggunakan ketentuan yang menunjukkan suatu barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta dari hasil transaksi jual beli.

Dalam hal ini konsumen tidak hanya sekedar sebagai pembeli (*buyer*), tetapi menyangkut semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

c. Barang dan/atau Jasa

Istilah barang dan/atau jasa yang digunakan dalam terminologi disebut sebagai “produk”. Dalam undang-undang perlindungan konsumen barang diartikan sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dihabiskan ataupun tidak dapat dihabiskan, dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, dan/atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Namun dalam perdagangan yang semakin kompleks saat ini, sudah menjadi tidak mutlak dilindungi masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup Lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, Keluarga, orang lain, dan makhluk hidup. Kemudian, kepentingan tersebut tidak hanya sekedar ditujukan bagi diri sendiri, dan Keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa yang dapat diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan diperuntukkan untuk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Dalam UUPK telah dipertegas, bahwasanya pengertian konsumen dalam undang-undang tersebut ialah konsumen akhir dan sudah menjadi batasan yang dipakai dalam peraturan perundang-undangan di berbagai Negara.³⁰

Namun di sisi lain, pengertian konsumen antarnegara tidak sama satu dengan yang lainnya, seperti contoh di Negara Spanyol, konsumen bukan hanya orang (individu), tetapi juga dapat dikatakan sebagai perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Di Negara tersebut konsumen tidak harus terikat

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, "Hukum Perlindungan Konsumen", (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), Hlm.9-10.

dengan transaksi jual beli, sehingga konsumen dengan sendirinya tidak identik dengan pembeli. Namun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Belanda (BW Buku VI, Pasal 236), konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah, artinya ketika mengadakan suatu perjanjian konsumen tidak bertindak sebagai orang yang menjalankan profesi perusahaan.³¹

Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari Product Liability Directive atau disebut dengan (*Directive*) sebagai pedoman untuk menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen. Berdasarkan *Derective* ini yang berhak menuntut ganti kerugian ialah pihak yang menderita kerugian (yang disebabkan karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat. Berbeda dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang mana menyebutkan konsumen adalah pengguna jasa atau sebagai konsumen jasa, atau dengan kata lain setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik angkutan orang maupun barang.

Kemudian dalam Undang-Undang No.5 Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan pihak lain.³² Lalu dalam hukum positif sendiri, istilah konsumen digunakan dengan berbagai istilah, seperti dalam KUHPerdata konsumen merupakan pembeli barang dan/atau jasa, penyewa, penerima hibah, peminjam pakai, peminjaman, tertanggung atau penumpang.

³¹ Abdul Barkatullah, *loc.cit.*

³² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2013). Hlm 14

2. Pengertian Pelaku Usaha

Jika membahas mengenai perlindungan konsumen, pasti akan membahas mengenai konsumen dan pelaku usaha, menurut Pasal 1 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, memberikan penjelasan mengenai pengertian pelaku usaha, sebagai berikut :

“Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam pengertian diatas, pelaku usaha yang dimaksud ialah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3) tersebut cukup luas karena telah meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Sedangkan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, mengartikan produsen sebagai pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen dengan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakannya dengan produk asli atau produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau berbentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.³³

Dengan demikiran pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang dan/atau jasa yang di edarkan pada kalangan masyarakat

³³ Gunawan, Miru, and Yodo, *Op.Cit.* Hlm. 7-9.

luas, termasuk kerugian yang timbul akibat cacatnya suatu barang yang merupakan bagian dari proses produksi. Sehingga dari pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen dalam menuntut kerugian yang dialami.

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen diberikan karena lemahnya daya posisi tawar terhadap konsumen. Adanya persaingan global yang semakin meningkat, ditambah dengan banyaknya produk dan jasa yang menempatkan konsumen pada posisi yang rentan dan memerlukan suatu bentuk perlindungan hukum dari Negara. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan mengenai perlindungan konsumen yakni:

“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Berdasarkan pengertian perlindungan konsumen tersebut, yang dimaksud dengan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”. Dapat digaris bawahi bahwa di dalam undang-undang tersebut bukan hanya membahas mengenai perlindungan pada konsumen, tetapi juga melihat keberadaan pelaku usaha sebagai bentuk pengecualian dari perbuatan yang sewenang-wenang dan merugikan pelaku usaha karena kepentingan konsumen.³⁴

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Adapun *Black’s Law*

³⁴Zulham, *OpCit*.Hlm 21.

Dictionary mendefinisikan konsumen ialah *a statute that safeguards consumers in the use good and service*. Istilah perlindungan konsumen dipakai untuk menjelaskan suatu perlindungan hukum yang diberikan pada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri.³⁵ Perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu :

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.³⁶

Dapat disimpulkan bahwasanya hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam berbagai hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan masyarakat.

4. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas hukum merupakan kerangka berpikir yang sifatnya umum atau melatarbelakangi peraturan yang konkret pada setiap sistem hukum yang menjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim dan merupakan bagian dalam hukum positif. Asas hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret, melainkan bersifat umum atau abstrak. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa :

³⁵ Ibid.

³⁶ Ibid.Hlm 22

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam penjelasan tersebut UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

a. Asas Manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Segala upaya dalam perlindungan konsumen harus memberikan manfaat, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Bagi konsumen, pemberlakuan perlindungan konsumen yang mengatur hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila dirugikan.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar seluruh rakyat dapat mewujudkan dan memberikan kesempatan secara maksimal kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. Dengan begitu melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan bagi konsumen dan pelaku usaha mendapatkan dan memperjuangkan hak-haknya secara adil sebagaimana yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudnya untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti Materil dan Spiritual. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan, baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat memperhatikan serta mewujudkan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen atas barang dan/atau jasa yang diawali dengan membuat regulasi yang baik, berdasarkan standarisasi serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar para pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara dapat menjamin kepastian hukum. Dengan begitu pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan melindungi konsumen di Indonesia. Semua pihak harus

menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan penegak hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan ketetapan para pihak termasuk konsumen.

Selain asas-asas seperti yang telah dijelaskan diatas, terdapat tujuan dari perlindungan itu sendiri yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 3, yakni:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif dalam pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁷

Dengan demikian Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, merupakan isi pembangunan nasional karena tujuan perlindungan konsumen merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang perlindungan konsumen dan untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Di era globalisasi dan perdagangan bebas yang dibarengin oleh kemajuan ilmu teknologi dan komunikasi yang dapat memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa, mengakibatkan banyaknya barang dan/atau jasa yang ditawarkan menjadi beraneka ragam.³⁸ Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki hak dan kewajiban yang bertindak dengan kritis dan mandiri.

Dari segi hukum, hak merupakan suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum. Salah satu cara untuk mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dan perlindungan pelaku usaha yaitu dengan menegakkan hak-hak konsumen. Adapun hak-hak konsumen yang telah dirumuskan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 yang menetapkan 9 (Sembilan) hak, yakni :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁷ Grafika, *UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*. Pasal 3

³⁸ Yodo Sutarnan, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015). Hlm. 37

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan atau tidak sesuai sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁹

Dari Sembilan hak konsumen tersebut, terlihat bahwa kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen yang jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Lalu untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam

³⁹ Grafika, *UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*. Pasal 4

penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

Hak-hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut bercirikan Negara kesejahteraan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi :

“Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang lagi bagi kemanusiaan”.

Adapun kewajiban sebagai konsumen yang perlu diperhatikan dan sudah dirumuskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁰

⁴⁰ Grafika. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 5.

Pentingnya kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, sebab masih sering terjadi dimana pelaku usaha sudah menyampaikan peringatan secara jelas dan benar pada label kemasan suatu produk, namun konsumen masih saja tidak membaca atau mengabaikan peringatan yang ditujukan padanya tersebut. Dengan adanya peraturan ini, memberikan konsekuensi kepada konsumen, apabila ia tidak mengikuti peringatan yang telah diberikan, maka konsumen sendiri yang harus menanggung sendiri kerugian yang terjadi.⁴¹

B. Tinjauan Umum Tentang Hubungan Para Pihak (Konsumen dan Ekspediter)

Hubungan antara ekspediter dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Tanpa dukungan konsumen, ekspediter tidak dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Maka dari kegiatan tersebut menimbulkan perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum, baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak tertentu saja. Pelaku usaha cenderung “melecehkan” hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Pelaku usaha memiliki kebebasan memproduksi komoditas, tanpa harus mengikuti standar yang berlaku. Para pelaku usaha tersebut memandang bahwa tidak perlu mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat dari membeli/mengonsumsi produk-produk yang tidak

⁴¹ Gunawan, Miru, and Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Product Liability*.Hlm. 48

berkualitas. Dan pelaku usaha cukup leluasa untuk melakukan promosi produk-produk, dengan cara mengelabui atau memanfaatkan ketidaktahuan konsumen mengenai produk tersebut.

Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen, menjadikan lahan bagi pelaku usaha dalam bertransaksi tanpa iktikad baik dalam menjalankan usaha, hal ini dikarenakan lemahnya posisi konsumen yang disebabkan oleh perangkat hukum yang ada belum sepenuhnya memberikan rasa aman kepada konsumen. Disisi lain, cara berpikir pelaku usaha semata-mata masih bersifat *profit oriented* dalam konteks jangka pendek, pelaku usaha lebih tidak memperhatikan keselamatan konsumen, yang merupakan bagian dari jaminan keberlangsungan usaha produsen dalam konteks jangka panjang.

Begitu juga dengan peristiwa yang terjadi selama pengangkutan barang terjadi, terdapat hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirim (konsumen), dimana pengangkut mengikat dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau jasa dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan aman, sedangkan pengirim mengikat dirinya untuk membayar biaya angkutan tersebut.⁴² Terdapat perbedaan antara pengangkut dan ekspediter, dalam KUHD Buku 1, Bagian II, Pasal 86 sampai dengan Pasal 90, yang mana isi dari Pasal 86 tersebut, berbunyi :

“Ekspediter adalah orang, yang pekerjaannya menyuruh orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang lainnya melalui darat, laut dan udara”.

⁴² Daniel G/Tsodik et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Ekspedisi Pakan Ternak,” *International Journal of Hypertension* 1, No. 1 (2020): Hlm 17.

Dapat disimpulkan bahwa ekspediter hanya memberikan jasa dalam pengiriman barang dan dengan kata lain ekspediter hanya sebagai perantara antara pihak yang akan mengirimkan barang dan pihak yang akan mengangkut barang tersebut. Ekpediter berfungsi sebagai pengantar dalam perjanjian pengangkutan yang bertindak atas nama pengirim untuk mencari alat angkut selama pelaksanaan pengiriman barang.⁴³ Sedangkan pengangkut dalam Pasal 446 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) ialah “orang yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan”.

Pengirim adalah pemilik barang yang memberikan kuasa kepada ekspediter/perusahaan jasa ekspedisi untuk melaksanakan urusan pengiriman barang dan bertindak sebagai pemegang dokumen angkutan serta membayar biaya jasa pengangkutan. Namun demikian, ekspediter tetap sebagai pengusaha atau pelaku usaha yang menjalankan usahanya dalam bentuk PT (Perseoran Terbatas) yang berbadan hukum di bidang pelayanan jasa muatan barang.

Dalam Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) seorang ekspediter memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim kepadanya, sebagaimana yang telah disebutkan, yakni:

- a. Menyelenggarakan pengiriman secepat-cepatnya dan dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- b. Menghindarkan segala upaya untuk menjamin keselamatan terhadap barang-barang tersebut;
- c. Pengambilan barang-barang dilakukan dari gudang pengirim;

⁴³ Ibid.

- d. Penyimpanan dilakukan digudang ekspeditur; dan
- e. Pengambilan barang-barang dari tempat muatan (pelabuhan), diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

Berikut hak-hak ekspeditur, yakni :

- 1) Bahwa perusahaan jasa pengiriman barang dapat melakukan layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan dan layanan keagenan pos;
- 2) Perusahaan jasa pengiriman barang dapat melakukan kerja sama dengan badan usaha dalam negeri ataupun luar negeri bukan penyelenggara pos;
- 3) Setiap perusahaan penyelenggara pos komersil berhak menentukan tariff berdasarkan formula perhitungan yang berbasis biaya.

Adapun kewajiban dari ekspeditur, yaitu :

- 1) Menempatkan surat izin penyelenggara jasa titipan pada tempat yang mudah dilihat oleh pengguna jasa;
- 2) Menetapkan syarat-syarat dan tata cara penyelenggaraan jasa titipan;
- 3) Menyelesaikan tuntutan ganti rugi yang diajukan oleh pengguna jasa;
- 4) Melaporkan kepada yang berwajib apabila mengetahui atau menduga, terdapat barang titipan yang berisi benda-benda yang dilarang dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 5) Memberikan laporan kegiatan operasional minimal setiap 6 (enam) bulan sekali kepada direktur jenderal;
- 6) Melaporkan setiap kali terjadi perubahan anggaran dasar selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah perubahan kepada direktur jenderal.

Tanggung jawab ekspediter bukan hanya sampai saat barang-barang yang akan dikirim tersebut diterima oleh pengangkut. Akan tetapi, ekspediter juga memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang telah dikirim apabila terjadi kerusakan atau ketidaksesuaian sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 88 KUHD dijelaskan, bahwa:

“ia (ekspediter) juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya dibebankan oleh kesalahan atau keteledorannya”

Jadi, apabila barang-barang yang telah dikirim mengalami kerusakan, dapat dibuktikan adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak ekspediter ketika barang masih berada pada pihak ekspediter, maka ekspediter dapat dituntut untuk mengganti kerugian yang terjadi. Maka dari itu, kodratnya pihak-pihak yang terkait mempunyai hak dan kewajiban masing-masing. Adanya perjanjian ekspedisi yaitu perjanjian antara ekspediter dengan pengirim. Unsur-unsur yang terdapat dalam perjanjian ekspedisi ini ialah, sebagai berikut:

- a. Ada pihak-pihak
Pihak-pihak yang terlibat di dalamnya ialah ekspediter dan pengirim.
- b. Ada persetujuan diantara para pihak
Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian ekspedisi menyetujui dalam pelaksanaan pengiriman barang.
- c. Ada tujuan yang hendak dicapai
Tujuan dari perjanjian ekspedisi ini ialah untuk mendapatkan keuntungan dari pengiriman barang dan dikenal oleh kalangan masyarakat konsumen.

Dari sisi konsumen, barang yang akan dikirim melalui ekspediter tersebut selamat sampai diterima oleh penerima barang.

d. Ada prestasi yang dilaksanakan

Kewajiban ekspediter adalah mencari alat angkut yang baik untuk terlaksananya pengiriman barang. Hak ekspediter ialah menerima pembayaran jasa. Kewajiban pengirim (konsumen) ialah membayar jasa pengiriman barang kepada ekspediter. Sedangkan hak pengirim ialah mendapatkan angkutan yang baik untuk barang yang dikirim melalui ekspediter.

e. Ada bentuk perjanjian tertentu

Bentuk perjanjian ekspedisi yang digunakan biasanya ialah bentuk perjanjian tertulis.

Perjanjian ekspedisi yang dibuat oleh ekspediter pengiriman barang tertuang dalam bentuk perjanjian lisan maupun tulisan dan memiliki syarat-syarat tertentu sebagai isi dalam pelaksanaan perjanjian. Isi dari perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara, perjanjian dianggap sah apabila memenuhi 4 (empat) syarat, yakni :

a) Para pihak sepakat untuk mengikat dirinya

Kesepakatan merupakan awal mula dari diadakanya perjanjian. Perjanjian ekspedisi yang dilakukan antara ekspedisi dengan pengirim barang didasarkan pada kesepakatan atau persetujuan dari masing-masing pihak, baik mengenai objek perjanjian maupun syarat dari perjanjian. Adanya

asas kebebasan berkontrak dalam mengadakan suatu perjanjian, maka pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian, bebas untuk menentukan syarat-syarat dan ketentuan dari isi perjanjian sejauh tidak yang dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum (Pasal 1337 KUHPerdara).

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Masing-masing pihak yang terikat pada perjanjian, dalam hal ini perusahaan ekspedisi sebagai ekspediter dari sebuah perusahaan yang berbadan hukum dan pengirim barang (baik yang berbadan hukum maupun perorangan) harus cakap dalam arti cakap hukum untuk mengadakan suatu perjanjian.

b) Suatu hal tertentu

Dalam suatu perjanjian terdapat hal-hal yang diperjanjikan atau hal yang biasa disebut sebagai objek perjanjian. Objek tersebut dapat berupa prestasi tertentu, untuk menetapkan kewajiban dan hak pada kedua belah pihak apabila timbul perselisihan dalam melaksanakan perjanjian. Apabila syarat ini tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya perjanjian tersebut batal demi hukum.

c) Suatu sebab yang halal

Perjanjian harus dilaksanakan dengan maksud dan tujuan baik, halal dan tidak bertentangan dengan kepentingan umum dan juga kesusilaan. Begitu juga dengan perjanjian ekspedisi yang telah disepakati oleh pengirim barang (konsumen), ditentukannya isi bahwa dilarang untuk membawa

muatan barang yang berbahaya, barang-barang telah dilarang dan barang-barang yang menurut peraturan dikenakan pembatasan, barang yang dapat mengganggu stabilitas keamanan serta barang-barang yang bertentangan dengan dengan kesusilaan tidak dapat diangkut.

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang tersebut berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal yang menimbulkan suatu perikatan antara dua pihak yang membuatnya. Dengan demikian, perjanjian yang dibuat antara perusahaan ekspedisi (ekspediter) dengan pengirim barang (konsumen) disebut dengan perjanjian ekspedisi. Ekspediter mengikat diri untuk mencari pengangkut yang baik bagi pengirim barang, dan pengirim barang (konsumen) mengikat dirinya untuk membayar sejumlah biaya kepada perusahaan ekspedisi.

Namun, terdapat beberapa hal yang tidak menjadi tanggung jawab dari pengangkut/ekspediter yaitu:

1. Keadaan memaksa;
2. Cacat pada barang itu sendiri;
3. Kesalahan atau kelalaian pengirim atau ekspediter;
4. Keterlambatan barang ditempat tujuan yang disebabkan karena keadaan memaksa (dalam hal ini barang tidak musnah atau rusak).

Hubungan hukum antara dua pihak atau lebih ini memiliki 3 unsur, yaitu:

- 1) Adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan;
- 2) Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban;

- 3) Adanya hubungan hukum antara pemilik hak dan kewajiban dan/atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan.

Hubungan pelaku usaha dan konsumen dengan transaksi yang semakin berkembang, berdampak pada perubahan konstruksi hukum dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban masing-masing pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat pelaksanaan pengiriman barang antara pengguna jasa (konsumen) dan ekspediter, memiliki mata rantai kehidupan yang saling membutuhkan.

C. Tinjauan Umum Tentang Peran dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga merupakan perwujudan dari kesadaran seseorang akan kewajibannya. Tanggung jawab memiliki arti yang sangat luas dan abstrak, sebagaimana dikatakan tanggung jawab keluarga, tanggung jawab masyarakat, tanggung jawab moral dan sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban memikul dan memanggul segala sesuatu dan dapat menanggung akibatnya.⁴⁴ Sedangkan menurut bahasa Belanda, tanggung jawab berasal dari kata “*Verant Woordelijkheid*” atau dalam bahasa Inggris disebut dengan “*Responsibility*”. Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak

⁴⁴ “Tanggung Jawab,” <https://kbbi.web.id/tanggung-jawab>, diakses pada tanggal 04 Juli 2022, pukul 17.41 WIB.

mempunyai kewajiban atau dengan kata lain, tanggung jawab sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.⁴⁵

Tanggung jawab atas suatu barang dan jasa yang di produksi oleh perusahaan atau industry, disebut dengan *product liability*. Istilah dari *product liability* merupakan tanggung gugat produk, tanggung jawab produk atau tanggung jawab produsen selaku pelaku usaha. Tanggung gugat produk ini timbul karena adanya tuntutan konsumen atau pemakai produk yang diperoleh dari pelaku usaha. Jika suatu produk yang dihasilkan merugikan konsumen baik secara sengaja maupun tidak sengaja, maka produsen harus bertanggung gugat. Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena pelaku usaha menyerahkan barang yang diterima oleh konsumen, sebagai upaya untuk mendapatkan keuntungan dan jika timbul akibat karena produk tersebut, maka hak konsumen dapat menggugatinya. Terkhusus pada pelanggaran hak konsumen, maka dari itu diperlukanya kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Tanggung jawab pelaku usaha dalam pengiriman barang tidak hanya tentang mengantarkan paket (barang) dengan selamat sampai ke alamat tujuan (si penerima), tetapi juga menjaga agar isi dalam paket tersebut tetap dalam keadaan baik dan memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Sebab jika suatu perusahaan lalai akan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, maka perusahaan akan mudah kehilangan kepercayaanya terhadap pelanggan.

⁴⁵Ibid.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindung Konsumen Tahun 1999, untuk menciptakan kenyamanan bagi para pelaku usaha dan juga sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka dengan ini isi dari pasal tersebut yakni :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.

Selain hak-hak pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha juga memiliki kewajiban-kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 7 UUPK, yakni :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, yakni :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Peran dan tanggung jawab terhadap jasa angkutan/pengiriman pada masyarakat sangatlah penting, karena dapat memudahkan pihak yang membutuhkan untuk memperlancar pergerakan arus barang dari suatu tempat ke tempat lainnya, yang mana pengguna jasa akan membayar biaya/ongkos sesuai dengan ketentuan atau kesepakatan para pihak. Pengangkutan dan pengguna jasa (konsumen) memiliki hubungan timbal balik, dimana para pihak telah sepakat terlebih dahulu mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pengangkutan. Hal

ini untuk mengetahui prestasi apa yang dilakukan dari masing-masing pihak dan siapa yang bertanggung jawab terhadap objek yang diangkut sampai tujuan (penerima), sebab akan berpengaruh pada tingkat risiko yang dihadapi dan menentukan seberapa besar biaya yang ditanggung. Hubungan yang terjadi antara perusahaan ekspedisi dan konsumen merupakan hubungan kontraktual yang dibuat sesuai dengan ketentuan kedua belah pihak.

Tanggung jawab atas ganti kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan produk dapat didasarkan pada wanprestasi dan gugatan ganti kerugian berdasarkan perbuatan yang melanggar hukum. Kewajiban kontraktual tersebut berasal dari ketentuan Peraturan Perundang-undangan, perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh para pihak, kepatutan dan kebiasaan.⁴⁶ Suatu perbuatan dapat dikatakan wanprestasi jika memenuhi unsur-unsur wanprestasi. Unsur-unsur tersebut meliputi:

- a) Perbuatan baik, perbuatan positif maupun negatif;
- b) Perbuatan itu melawan hukum (kewajiban kontraktual) yang berasal dari Peraturan Perundang-undangan;
- c) Perjanjian maupun kepatutan dan kebiasaan;
- d) Adanya kesalahan berupa kesengajaan atau kealpaan
- e) Adanya kerugian.⁴⁷

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang penting dalam perlindungan konsumen. Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

⁴⁶ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Ctk. Perta (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), Hlm 217.

⁴⁷ Khairand, *Op.Cit.* Hlm 318.

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan bahwa, seseorang baru diminta pertanggung jawabnya secara hukum jika ada unsur kesalahan dilakukan. Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata lazim dikenal dengan perbuatan melawan hukum, dan harus memenuhi empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.⁴⁸

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum, tidak hanya bertentangan dengan Undang-undang, tetapi juga kepatutan dan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2) Prinsip Tanggung Jawab Praduga Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat pembuktian tidak bersalah. Pada prinsip tanggung jawab ini, khususnya dalam doktrin hukum pengangkutan, dikenal 4 (empat) variasi yaitu:

- a. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan kerugian yang ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaanya;
- b. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian;

⁴⁸ Hermawan Lumba, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014, 86.

- c. Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, jika ia dapat membuktikan kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya;
 - d. Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.
- 3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*preemption non-liability principle*)⁴⁹

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan secara *common sense* dapat dibenarkan.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Menurut R.C. Hoobar et.al prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena:

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
- b. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya;
- c. Asas ini dapat memaksa produsen untuk lebih hati-hati

5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan dan klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang telah dibuat. Prinsip ini juga dapat merugikan jika ditetapkan secara sepihak. Lalu dalam UUPK No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak boleh secara sepihak

⁴⁹ Ibid.

menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya.

D. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang

Pengiriman barang atau dikenal dengan ekspedisi adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa ekspedisi angkutan barang merupakan jasa yang berhubungan dengan penerimaan, angkutan, penyimpanan, penyerahan, logistik dan distribusi barang beserta jasa tambahan dan jasa pemberian nasehat.⁵⁰ Tingginya permintaan perusahaan akan jasa pengiriman saat ini memberikan peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku usaha komersial yang ingin membuka bisnis ekspedisi. Karena sangat diminati masyarakat, terpercaya dan memberikan kepuasan bagi konsumen dalam menggunakan jasanya, adanya ekspedisi ini juga memudahkan masyarakat yang tidak perlu lagi repot-repot mengantarkan barangnya sampai ke tempat tujuan, sebab konsumen hanya perlu pergi ke salah satu cabang dari perusahaan jasa pengiriman tersebut.⁵¹

1. Pengertian Pengangkutan

Kata “pengangkut” berasal dari kata dasar “angkut” yang memiliki arti mengangkat dan membawa. Dalam kamus hukum, pengangkutan adalah hubungan timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang dari

⁵⁰ Syafii Ade Pramana, “Kantor Ekspedisi Pengiriman Di Kota Pontianak,” *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura* 4. No. 2 (2016): Hlm 7.

⁵¹ Teguh Cahyono Wicaksono and Dkk., “The Influence Of Expedition Couriers, Informations Systems And Consumer Complaints On The Expedition With Service Quality As A Mediating Variable To Increase Customer Satisfaction (At PT. Jne Express Brach Semarang),” *Jurnal Of Management Universitas Pandanaran Semarang* Vol.5, No.5 (2019):Hlm. 9.

suatu tempat ke tempat tujuan dengan aman dan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan dirinya untuk membayar ongkos angkutan tersebut.⁵²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengangkutan adalah proses, cara, kegiatan mengangkut atau usaha membawa, mengantar, memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Berdasarkan pengertian tersebut, pengangkutan berarti mengangkut muatan barang dan/atau penumpang, dengan membawanya ke tempat lain. Dalam hal kegiatan memindahkan barang dengan menggunakan sarana angkut dari suatu tempat tertentu ke tempat lainnya dengan imbalan jasa dari pengirim sebagai harga dari pengangkutan tersebut dan memastikan barang aman dan selamat sampai ke tangan penerima. Dalam prakteknya pengangkut memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan tersebut seefisien mungkin. Kegiatan pemindahan barang ini memiliki nilai tersendiri bagi pemiliknya dengan menggunakan sarana angkut dari titik angkut untuk diserahkan kepada penerima barang di tempat tujuan.

2. Fungsi dan Tujuan Pengangkutan

a. Fungsi pengangkutan

Fungsi dari pengangkutan ini ialah memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan efektivitas dan nilai.

b. Tujuan pengangkutan

Pengangkutan diselenggarakan untuk memperoleh keuntungan dengan memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain

⁵² Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012) Hlm. 413.

secara efektif dan efisien. Efektif disini berarti memindahkan barang atau orang tersebut dapat dilakukan dalam waktu bersamaan atau dalam jumlah banyak, sedangkan efisien berarti ukuran dan jarak waktu tempuh yang relatif singkat dan cepat dalam pengangkutan barang tersebut.

3. Asas-asas Hukum Pengangkutan

Asas hukum merupakan pondasi dasar pada Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya. Jika asas-asas tersebut dikesampingkan, maka hancurlah pondasi undang-undang dan segenap peraturannya. Asas-asas hukum hukum pengangkutan terbagi menjadi 2 (dua), yaitu asas hukum publik dan asas hukum perdata. Asas hukum publik merupakan landasan hukum pengangkutan yang berlaku dan berguna bagi semua pihak, yaitu pihak-pihak dalam pengangkutan, pihak ketiga yang berkepentingan dengan pengangkutan dan pihak pemerintah. Sedangkan asas hukum perdata merupakan landasan hukum pengangkutan yang hanya berlaku dan berguna bagi kedua pihak dalam pengangkutan niaga, yaitu pengangkut dan penumpang atau pengirim barang.

1) Asas Hukum Bersifat Publik

- a. Asas manfaat, pengangkut harus dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dan pengembangan kehidupan yang berkesinambungan bagi warga Negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan Negara;

- b. Asas usaha bersama dan kekeluargaan, penyelenggaraan usaha dibidang pengangkut dilaksanakan untuk mencapai cita-cita dan aspirasi bangsa yang dalam kegiatannya dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dijiwai oleh semangat kekeluargaan;
- c. Asas adil dan merata, penyelenggaraan pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan yang adil dan merata dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- d. Asas keseimbangan, pengangkutan harus diselenggarakan sedemikian rupa sehingga terdapat keseimbangan yang serasi antara saran dan prasarana, antara kepentingan individu dan masyarakat , serta antara kepentingan nasional dan internasional;
- e. Asas kepentingan umum, penyelenggaraan pengangkutan harus mengutamakan kepentingan pelayanan umum bagi masyarkat luas;
- f. Asas keterpaduan, pengangkutan harus satu kesatuan yang utuh, terpadu, saling menunjang dan saling mengisi antar modal transportasi;
- g. Asas kesadaran hukum, diwajibkan pada pemerintah untuk menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga Negara Indonesia untuk selalu sadar dan taat kepada hukum;
- h. Asas percaya pada diri sendiri, pengangkutan yang tepat harus berlandaskan pada keyakinan akan kemampuan dan kekuatan diri sendiri, serta pemersatu dengan kepribadian bangsa;

- i. Asas keselamatan penumpang, setiap pelaksanaan pengangkutan dilakukan harus disertai dengan asuransi kecelakaan.⁵³
- 2) Asas Hukum Bersifat Perdata
- a. Asas konsensual, perjanjian pengangkutan tidak harus secara tertulis, hanya kesepakatan antara para pihak. Namun, pernyataan bahwa perjanjian telah terjadi atau sudah ada harus dibuktikan dan didukung dengan dokumen pengangkutan;
 - b. Asas koordinatif, pihak pengangkut memiliki kedudukan yang sama atau setara, tidak ada pihak yang bisa mengalahkan atau memantau yang lain. Meskipun pengangkut menyediakan layanan jasa dan memenuhi pesanan kepada penumpang atau pengirim barang, pengangkut bukan bawahan penumpang atau pengirim barang. Karena pengangkut adalah salah satu bentuk pemberian kuasa;
 - c. Asas campuran, pengangkutan merupakan campuran dari 3 (tiga) jenis perjanjian, yaitu pemberian kuasa, penyimpanan barang dan melakukan pekerjaan dari pengirim kepada pengangkut. Ketentuan dari ketiga jenis perjanjian tersebut berlaku untuk pengangkutan, kecuali ditentukan diluar dari perjanjian pengangkutan;
 - d. Asas retensi, pengangkut tidak menggunakan hak retensi (hak menahan barang);
 - e. Asas pembuktian dengan dokumen, pengangkutan selalu dibuktikan dengan dokumen pengangkut dan dokumen tersebut dianggap sebagai

⁵³ Sentosa Sembiring, *Hukum Dagang*, Cetakan ke 3 (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2017) Hlm 18-19.

alat bukti telah terjadinya perjanjian pengangkutan. Jika tidak ada dokumen berarti tidak ada perjanjian tersebut, kecuali kebiasaan yang sudah berlaku umum.⁵⁴

4. Subjek dan Objek dalam Pengangkutan

a. Subjek Pengangkutan

Subjek hukum pengangkutan adalah para pihak yang terkait sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan. Subjek hukum ialah berstatus badan hukum, persekutuan bukan badan hukum dan perorangan. Dalam pengangkutan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu: pihak pengirim barang, pihak penerima, pengangkut, penumpang, ekspediter, agen perjalanan, pengusaha muat bongkar dan pengusaha pergudangan. Berikut pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan, yakni:

a) Pengangkut (*Carrier*)

Pengangkut merupakan pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan jasa angkutan, barang dan berhak atas penerimaan pembayaran dari tarif angkutan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Pengangkut memiliki beberapa karakteristik yaitu: 1) Berbentuk perusahaan penyelenggaraan angkutan; 2) Menggunakan alat pengangkut mekanik; 3) Menerbitkan dokumen angkutan.

b) Pengirim (*Consigner/Shipper*)

Pengirim adalah pihak yang mengikatkan dirinya untuk membayar jasa pengangkutan barang, dalam hal ini ia berhak untuk memperoleh

⁵⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut Dan Udara* (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2011)Hlm 19-20.

pelayanan dari pengangkut dan apabila ada keterlambatan dalam proses pengiriman barang, maka pihak pengangkut wajib untuk menganti kerugian tersebut sesuai dengan jumlah yang sudah dibayar oleh si pengirim.

c) Penerima (*Consignee*)

Penerima adalah pengirim yang dapat diketahui dari dokumen/surat pengangkutan. Penerima dapat berupa pembeli atau pihak yang memperoleh kuasa atau pengirim. Dalam hal ini penerima adalah pihak yang ketiga yang berkepentingan, penerima bukan pihak dalam perjanjian pengangkutan, melainkan sebagai pihak ketiga yang berkepentingan atas barang kiriman, tetapi juga tergolong sebaik subjek hukum pengangkut.

d) Ekspediter

Ekspediter dalam bahasa inggris disebut dengan *cargo forwarder*. Ekspediter bertugas sebagai perantara yang bertindak atas nama pengirim. Ekspediter merupakan seorang pengusaha yang menjalankan perusahaan di bidang pengiriman muatan barang, melalui jalur darat, laut dan udara.

e) Pengusaha Muat Bongkar (*stevedoring*)

Pengusaha muat bongkar adalah perusahaan yang menjalankan bisnis di bidang jasa pengiriman barang ke kapal (*loading*) dan pembongkaran barang dari kapal (*unloading*). Adanya perusahaan ini untuk mendukung kelancaran kegiatan bongkar muat barang dari kapal ke kapal lain yang mempunyai kedudukan yang penting.

f) Agen Perjalanan (*Travel Agent*)

Agen perjalanan adalah pihak yang bertugas untuk mencari penumpang bagi pengangkut. *Travel agent* bertindak atas nama pengangkut dan menyediakan fasilitas angkutan kepada penumpang dengan cara menjual tiket kepada penumpang dan penumpang membayar biaya angkutan. Lalu *travel agent* akan menyetorkannya kepada pengangkut dan pihak *travel agent* akan mendapatkan komis dari pengangkut.

g) Pengusaha Pergudangan (*Warehousing*)

Menurut Pasal 1 alinea kedua Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1969 pengusaha pergudangan adalah “perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyimpanan barang di dalam gudang pelabuhan, selama barang tersebut menunggu pemuatan ke dalam kapal atau menunggu pengeluarannya dari gudang pelabuhan yang berada di bawah kapal pengawasan Dinas Bea Cukai”.

b. Objek Pengangkutan

Objek adalah tujuan yang digunakan untuk mencapai tujuan pengangkutan yang sah, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak secara benar, adil dan bermanfaat. Objek pengangkutan barang adalah :

1. Barang muatan (*Cargo*)

Barang muatan yang dimaksud adalah barang yang sah di lindungi oleh undang-undang. secara fisik barang muatan dibedakan menjadi 6 golongan, yaitu:

a) Barang berbahaya (bahan-bahan peledak);

- b) Barang tidak berbahaya;
- c) Barang cair;
- d) Barang berharga;
- e) Barang curah (beras, semen, minyak mentah; dan
- f) Barang khusus.

Sedangkan secara alami barang muatan dapat dibedakan menjadi tiga golongan, yaitu:

- a) Barang padat;
- b) Barang cair;
- c) Barang gas;
- d) Barang rongga (barang-barang elektronik);

Dari jenisnya, barang muatan dapat dibedakan menjadi 3 golongan, yaitu:

- a) *General cargo*, yaitu jenis barang yang dimuat dengan cara mempacking dalam bentuk unit-unit kecil;
- b) *Bulk cargo*, yaitu jenis barang yang dimuat dengan cara menyalurkannya kedalam kapal atau tanki;
- c) *Homogeneous cargo*, yaitu jenis barang dalam jumlah besar yang dimuat dengan cara mempacking.

2. Alat Pengangkut (*Carrier*)

Alat pengangkut yang digunakan oleh pengusaha untuk menjalankan perusahaan, seperti : kereta api, kendaraan umum (jalur darat), kapal niaga dan pesawat terbang (jalur udara).

3. Biaya Pengangkutan (*Charge/Expense*)

Biaya atau ongkos di tentukan dengan tariff yang berorientasi kepada kepentingan dan kemampuan masyarakat. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *cost of service* atau ongkos dari jasa yang dihasilkan, yakni:

- a) Jarak yang harus ditempuh dari tempat asal ke tempat tujuan;
- b) Volume dan berat daripada muatan barang yang diangkut;
- c) Resiko dan bahaya dalam pengangkutan, berhubung karena sifat barang yang diangkut, sehingga diperlukan alat-alat *service* yang spesial;
- d) Ongkos-ongkos khusus yang harus dikeluarkan, ditentukan dengan berat dan ukuran barang yang sifatnya luar biasa.⁵⁵

5. Jenis-Jenis Hukum Pengangkutan

Dalam kegiatan pengangkutan terdapat beberapa ruang lingkup dalam jalannya suatu pengangkutan sebagai aspek pendukung dan juga terdapat peraturan perundang-undangan yang dapat dijalankan sebagai berikut:

1. Pengangkutan Darat

Pengangkutan melalui jalur darat digunakan untuk menghubungkan antar kota satu dengan lain atau daerah-daerah yang berada pada satu pulau.

Pengangkutan darat diatur dalam:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Terdapat dalam Buku I Bab V bagian 2 dan 3, mulai dari Pasal 90 sampai dengan Pasal 98. Pada pasal tersebut membahas tentang

⁵⁵ Putra Halomoan, "Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian," *Ahwal Al-Syakhshiyah*, Vol.IX No. 1 (2017): Hlm. 45.

pengangkutan darat dan perairan lautm khususnya pengangkutan pada barang.

b) Peraturan Perundang-Undang

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkerata Apiian dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2. Pengangkutan Udara

Dalam Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara adalah “setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, pos dan untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain”. Pengangkutan udara juga diatur dalam Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dengan menggunakan pesawat udara.⁵⁶

3. Pengangkutan Laut

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Pasal 7, telah dijelaskan beberapa jenis angkutan laut, yakni :

a) Angkutan laut luar negeri

Angkatan laut luar negeri adalah kegiatan angkutan laut dari pelabuhan yang terbuka bagi perdagangan luar negeri yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut untuk bebas menghubungkan satu negara dengan negara lain.

⁵⁶ Sigit Sapto Nugroho & Hilman Syahrial HAQ, *Hukum Pengangkutan Indonesia* (Surakarta: Navida, 2019)Hlm 89.

- b) Angkutan laut dalam negeri
- c) Angkutan laut dalam negeri adalah kegiatan yang dilakukan di wilayah perairan Indonesia dan diselenggarakan oleh perusahaan nasional maupun dengan menggunakan batas-batas kedaulatan dalam negara.
- d) Angkutan laut khusus
Angkatan laut khusus adalah kegiatan yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang usaha pokoknya serta tidak melayani pihak lain.
- e) Angkutan laut pelayaran rakyat
Angkutan laut ini adalah usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar tradisional yang digerakan sepenuhnya oleh angin, kapal layar motor ukuran tertentu dengan menggunakan tenaga mesin tertentu dan luas layar sesuai ketentuan dan/atau kapal motor ukuran tertentu dan berbendera Indonesia.

E. Gambaran Umum SiCepat Ekspres Harapan Raya, Kota Pekanbaru

1. Sejarah SiCepat Ekspres

SiCepat Ekspres merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang telah berdiri sejak tahun 2019 lalu. SiCepat adalah perusahaan jasa dengan memberikan layanan pengiriman barang. SiCepat Ekspres berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan mencakup ke wilayah yang lebih luas. SiCepat Ekspres juga memiliki slogan

yakni “Kita semua mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku usaha bisnis *e-commerce*”.⁵⁷

SiCepat Ekspres memiliki fokus utama pada pelayanan pengiriman barang 15 jam samapai untuk wilayah Jabodetabek dan Bandung serta pengiriman 1 hari sampai untuk kota besar di seluruh wilayah Indonesia. SiCepat Ekspres juga mengedepankan aspek keamanan dan kecepatan. Perbedaan antara SiCepat Ekspres dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya ialah SiCepat Ekspres memiliki beragam program promo layanan pengiriman barang yang ditawarkan, seperti : SiCepat HALU (Harga Mulai Lima Ribu), H3LO (Heboh 3 Kilo), Reguler, BEST (Besok Sampai Tujuan), Cargo, COD (*cash on delivery*), SiCepat Go dll. SiCepat Ekspres mengedepankan layanan pengiriman barang bagi *E-commerce* dan juga *Online Shopping*.

SiCepat Ekspres telah melayani para konsumen di seluruh Indonesia. SiCepat juga telah berhasil mengembangkan gerainya ke seluruh wilayah Indonesia sebanyak lebih dari 1.500 gerai. DiPekanbaru SiCepat Ekspres telah membuka cabang sebanyak 5 kantor cabang. Berikut daftar kanto SiCepat Ekspres cabang Pekanbaru :

⁵⁷ PT. SiCepat Ekspres Indonesia. "<https://www.sicepat.com/>". di akses pada tanggal 05 Juli 2022 pada pukul 21.46 WIB.

Tabel II.1

Daftar Kantor Cabang SiCepat Ekspres di Pekanbaru

| No. | Nama | Alamat |
|-----|------------------------------------|--|
| 1. | SiCepat Ekspres Pekanbaru Marpoyan | Pergudangan Gajah Mada, Jl. Seokarno Hatta Arengka 1 Blok A No.5, Maharatu, Kecamatan Marpoyan, Kota Pekanbaru. |
| 2. | SiCepat Ekspres Marpoyan II | Jl. Rambutan No. 1C, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. |
| 3. | SiCepat Ekspres Nangka | Jl. Tuanku Tambusai No.128, Kepulauan Melayu, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru |
| 4. | SiCepat Ekspres Harapan Raya | Jl. Imam Munandar No.312B, Tangkerang Labuai, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru. |
| 5. | SiCepat Ekspres Pekanbaru (HUB) | Kawasan Eco Green Industrial Estate Blok G 24, Jl. Seokarno Hatta, Sei Kelutut, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. |

Sumber: Website SiCepat Ekspres 2021-2022.

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat diketahui bahwa SiCepat Ekspres memiliki 5 unit kantor cabang di Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian di SiCepat Ekspres Harapan Raya. Penulis mengambil lokasi penelitian di Jl. Imam

Munandar No. 312B, Tangkerang Labuai, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

2. Visi dan Misi SiCepat Ekspres

Visi Misi dari SiCepat Ekspres adalah untuk menjadi perusahaan ekspedisi nasional terbaik dan terbesar di Asia dengan memberikan dukungan dan kemudahan dalam perkembangan bisnis online. SiCepat Ekspres juga mewujudkan visi dan misinya melalui budaya perusahaan perusahaan yang bertajuk *FAST* (*Focus, Active and Creative, Service Excellence dan Team Work*).

3. Produk dan Layana SiCepat Ekspres

Fokus untuk melayani konsumen, SiCepat Ekspres menghadirkan berbagai kemudahan melalui produk dan layanan yang bisa memberikan benefit untuk para seller online shop dalam mengirimkan barang. Adapun program dan layanan yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres diantaranya, yakni :

a) SiUntung

SiUntung merupakan layanan standar yang menggunakan *service regular*. Layanan pengiriman ini mengirimkan paket dalam waktu yang cepat dengan biaya pengiriman yang normal yang telah disesuaikan berdasarkan lokasi tujuan tanpa biaya tambahan apapun.

b) BEST

Layanan pengiriman barang paket kilat sampai dalam waktu 1 (satu) hari di kota-kota besar Indonesia.

c) Gokil

SiCepat gokil menawarkan tarif pengiriman yang lebih terjangkau untuk paket dengan ukuran besar dan jumlah yang banyak. Layanan pengiriman gokil memberikan volume 10 kg untuk pengiriman paket.

d) COD (*Cash On Delivery*)

SiCepat memberikan kemudahan bagi pembelian market place berupa layanan *Cash On Delivery* yang memungkinkan untuk membayar barang sampai diterima oleh *customer*.

e) SiCepat Go

Layanan pengiriman ini merupakan layanan internasional keseluruhan macanegara dan saat ini hanya tersedia layanan pengiriman ke benua Asia dan Australia dengan tarif yang lebih murah dan estimasi waktu yang cepat sesuai dengan tujuan Negara tersebut.

f) SiCepat Syari'ah

Layanan SiCepat ini merupakan program berbagi rezeki, dimana layanan ini memberikan setiap diskon ongkos kirim yang diterima oleh Sahabat SiCepat Ekspres dan dapat didonasikan sebesar 2.5% untuk sekolah literasi dan pendidikan anak-anak pesantren di wilayah Cilacap dan Lombok melalui kerja sama dengan Dompot Duafa.

g) H3LO (Heboh 3 Kilo)

Layanan pengiriman ini merupakan layanan dengan ongkos kirim yang lebih murah dan terjangkau, karena kirim barang seberat 3.3 kg cukup

membayar 2kg dan hanya berlaku di *Social Commerce*, *drop off* paket di gerai.

h) HALU (Harga Mulai Lima Ribu)

Halu adalah layanan pengiriman barang dengan tarif ongkos kirim mulai dari 5 ribu rupiah yang tersedia pada *e-commerce* seperti : Shopee, Tokopedia dan Bukalapak.

4. Struktur Organisasi SiCepat Ekspres

Adapun posisi untuk masing-masing jabatan serta tugas dan tanggung jawab pada bagian pengiriman barang di SiCepat Ekspres Harapan Raya Pekanbaru, sebagai berikut :

1. Koordinator

Koordinator pada SiCepat Ekspres Harapan Raya, di duduki oleh (nama), sebagai koordinator harus dapat mengatasi berbagai kendala ataupun hambatan yang terjadi dari segi teknis dan non-teknis serta memastikan dari totalitas operasional bisa berlangsung efektif dan efisien, yang mana koordinator bertanggung jawab sebagai:

- a. Memastikan alur kerja operasional berjalan secara maksimal dan efisien secara prosedur;
- b. Memberikan support atau dukungan kepada seluruh tim dengan berbagai keragaman administrasian serta operasional;
- c. Memonitor segala pengeluaran operasional dan menangani segala permasalahan teknik operasional;
- d. Mengawasi persediaan inventaris operasional kantor.

2. Admin Inputer (*Data Entry*)

Admin (*Data Entry*) pada SiCepat Ekspres Harapan Raya, diduduki oleh (nama). Yang mana admin inputer bertugas untuk melakukan pendataan paket yang akan di *pick up* maupun paket kiriman yang tiba digerei dengan melakukan pengimputan data kedalam sistem SiCepat Ekspres. Data yang diiput sesuai dengan alamat yang tertara pada paket.

3. Kurir (*Pick Up*)

Kurir Pick Up atau sering disebut Sigesit Pick Up bertugas melakukan pengambilan atau penjemputan paket dari *customer* dengan alat transportasi sepeda motor.

4. Kurir (Antar)

Kurir antar atau disebut dengan Sigesit Antar bertugas untuk mengantarkan paket sesuai dengan alamat yang tertara dipaket. Status paket akan tertulis “telah diterima” pada sistem apabila paket berhasil diantarkan ke alamat *customer* penerima.

5. Driver (*Pick Up*)

Tugas dari driver *pick up* sama halnya dengan kurir yakni bertugas untuk melakukan penjemputan paket dari *customer*, namun bedanya ialah driver ditugaskan untuk penjemputan paket yang berukuran besar yang tidak bisa dibawa dengan sepeda motor atau bisa disebut dengan paket cargo.

6. Helper

Helper bertugas untuk melakukan penyortiran paket sesuai dengan alamat pengirim area. Paket yang telah di sortir biasanya diletakkan di keranjang-

keranjang yang sudah bertuliskan nama kota atau daerah, hal ini bertujuan untuk mempermudah kerja helper.

SiCepat Ekspres Harapan Raya sendiri memiliki (..) karyawan pada bagian pengiriman barang, dimana bagian tersebut terbagi menjadi :

- a) Admin Inputer: 2 orang
- b) Kurir pick up: 5 orang
- c) Kurir antar: 30 orang
- d) Helper: 2 orang
- e) Driver: 2 orang

5. Larangan Kiriman

Untuk menjaga keamanan dalam pengiriman barang serta menjaga nama baik perusahaan pengiriman barang, SiCepat Ekspres Harapan Raya menetapkan beberapa benda terlarang untuk dikirimkan, yakni sebagai berikut:

1. Barang yang mudah terbakar seperti cat, minyak tanah, bensin, gas, pemantik api, parfum, *alcohol*, eter, kuteks dll.
2. Barang yang mudah meledak, seperti petasan atau kembang api, senyawa kimia, bahan peledak, kemasan kaleng bertekanan seperti *hair spray*, semprotan nyamuk dll.
3. Benda cair seperti aerosol maupun semua jenis minuman berakohol
4. Makanan yang mudah busuk
5. Pistol dan senjata tajam serta segala peralatan militer dan kepolisian dalam bentuk apapun, termasuk replica dan aksesoris, serta senjata tajam lainnya, seperti pisau, panah, pedang dan senjata pengejut.

6. Obat medis dan obat-obatan terlarang.
7. Benda, surat dan logam berharga, seperti uang, wesel, peranko, benda curian, logam mulia, surat berharga, lukisan dan barang antik.
8. Hewan dan tumbuhan hidup.
9. Barang pecah belah.

Apabila konsumen mengirimkan barang-barang terlarang tersebut tanpa sepengetahuan pihak SiCepat Ekspres, maka perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan ataupun biaya yang mungkin timbul serta tuntutan dari pihak manapun yang terjadi selama proses pengiriman barang berlangsung. SiCepat Ekspres juga berhak untuk mengambil tindakan-tindakan yang dianggap perlu, setelah mengetahui adanya pelanggaran.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN TERHADAP KELANCARAN DAN KELAYAKAN PENGIRIMAN PADA BARANG (STUDI KASUS PADA PT. SICEPAT EKSPRES CABANG HARAPAN RAYA, KOTA PEKANBARU)

A. Kendala-kendala yang Dihadapi PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya dalam Pelaksanaan Pengiriman Barang yang Lancar dan Layak

Jasa pengiriman barang sudah menjadi suatu pelayanan jasa yang sangat dibutuhkan dan digemari oleh masyarakat apalagi di era teknologi seperti sekarang ini. PT. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien. Yang dimaksud “cepat” yaitu barang yang dikirim cepat sampai ke alamat tujuan. Lalu “tepat” berarti barang sampai ke tujuan dengan tepat dan sesuai dengan keadaan saat barang tersebut diterima oleh pihak SiCepat Ekspres. Kemudian yang dimaksud dengan “efisien” ialah dalam pelaksanaan pengiriman barang dilakukan secara efisien sesuai dengan alamat tujuan sehingga dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir hambatan dan/atau kendala-kendala dalam pengiriman barang selama proses pengiriman barang berlangsung.

Jasa pengiriman barang seperti PT. SiCepat Ekspres sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan jasa pengiriman tidak menutup kemungkinan akan mengalami hambatan/kendala pada saat proses pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, baik itu yang disebabkan oleh kesengajaan, kelalaian (*wanprestasi*), ataupun yang disebabkan karena *force majeure*. Adapun bentuk *wanprestasi* yang dilakukan oleh pihak PT. SiCepat sendiri, seperti: keterlambatan barang sampai ke tujuan akhir, kerusakan pada barang atau hilangnya barang saat proses pengiriman

terjadi. Dengan populasi pengguna jasa yang cukup besar, peran PT. SiCepat Ekspres sebagai penyelenggara jasa pengiriman barang untuk menjamin kelancaran dan kelayakan pada barang yang diangkut, tentunya memiliki konsekuensi yang cukup tinggi demi keselamatan barang tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres yang sudah bertugas selama kurun waktu 3 tahun menjadi koordinator SiCepat Ekspres memperlihatkan kapasitas kinerja karyawan yang berpengalaman di bidangnya.⁵⁸ Diketahui adanya kendala-kendala yang dihadapi sebagai berikut :

1. Keterlambatan pengiriman barang sampai ke alamat tujuan lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan

Keterlambatan keadaan dimana barang yang dikirim sampai ketempat tujuan atau diterima oleh penerima melewati batas waktu pengiriman sebagaimana yang telah ditentukan sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang dipilih langsung oleh pengirim. Pergerakan arus barang dalam aktivitas jual beli online, setiap transaksi *supplier* akan mengirimkan barang dan memberikan nomor resi pada setiap pengiriman barang kepada pembeli. Resi pengiriman tersebut berguna untuk melacak posisi barang yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka. Setiap barang yang akan dikirimkan mempunyai 1 nomor resi yang berbeda, dari nomor resi tersebut konsumen dapat mengetahui informasi mengenai pergerakan arus pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. SiCepat Ekspres.

⁵⁸ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.”, Tanggal 17 Mei 2022.

Faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang tidak datang tepat pada waktunya (*on time*) seperti yang dijanjikan, yakni:

- a) Sulit menemukan atau mencari alamat rumah tujuan

Tidak jarang barang yang terlambat sampai ke alamat tujuan terjadi karena alamat yang tidak jelas, seperti : nama jalan, kecamatan, kabupaten, desa/kelurahan, RT/RW, atau pun nomor rumah.

- b) Adanya gangguan atau kerusakan pada alat pengangkut

Tidak dapat dipungkiri jika terjadinya kerusakan pada alat pengangkut seperti ban yang meledak saat perjalanan, sehingga menyebabkan kecelakaan dan benturan pada barang kiriman.

- c) Penumpukan barang yang terjadi di gudang ekspedisi

Penumpukan barang yang disebabkan ketika hari besar seperti, imlek, natal, idul fitri dan hari event lainnya menyebabkan *overload* pada pengiriman sehingga menyebabkan tertundanya pengiriman barang alamat tujuan.

- d) Barang atau paket yang tertukar

Dikarenakan banyaknya barang yang harus dikirim ke alamat penerima, memungkinkan untuk terjadinya *human error* saat menyortir barang.

Keterlambatan juga dapat disebabkan oleh kurir karena tidak dapat mengantarkan barang kiriman ketempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karena ketidakmampuan kurir untuk memenuhi target pengantaran barang harian hingga mencapai 400 paket perhari. Oleh sebab itu, barang kiriman

yang harusnya sampai sesuai estimasi jenis pelayanan menjadi terlambat diluar waktu yang telah diperjanjikan.⁵⁹

Keadaan-keadaan tersebut menimbulkan wanprestasi yang dilakukan oleh PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya sebagai jasa pengiriman yang sudah dipercaya masyarakat sekitar, dimana PT. SiCepat Ekspres tidak dapat memenuhi prestasinya untuk mengirimkan barang ke tempat tujuan akhir dengan tepat waktu. Dari kejadian tersebut, keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan dari pihak PT.SiCepat Ekspres secara tidak langsung merugikan konsumen, terutama pada barang yang sangat dibutuhkan oleh konsumen tersebut seperti, makanan yang mudah busuk ataupun memiliki jangka waktu yang pendek.

2. Kerusakan pada barang yang dikirim

Kerusakan pada barang yaitu kerusakan fisik, dimana barang tersebut mengalami perubahan bentuk atau rusak pada fungsi barang dan sifat yang telah berubah tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Keadaan ini dapat terjadi karena dua kemungkinan, yaitu rusak yang disebabkan oleh *supplier* (pengirim) atau kerusakan selama perjalanan oleh ekspedisi. Pengangkutan barang yang dilakukan melalui jalur darat, laut maupun udara merupakan penyelenggaraan pengiriman dengan resiko yang tinggi. Konsumen yang menitipkan barangnya kepada PT. SiCepat Ekspres tentunya mengharapkan barang yang dikirim aman dan sesuai dengan keadaan semestinya.

Namun, berbeda dengan keadaan dilapangan, dimana kondisi dalam perjalanan yang tidak dapat diprediksi selama perpindahan arus barang dari

⁵⁹ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022.

tempat ke asal sampai ke tempat tujuan akhir akan mendapatkan berbagai kendala/hambatan-hambatan yang bisa disebabkan oleh beberapa hal, baik itu faktor alam, kecelakaan dan/atau kerusakan yang tidak dapat diduga selama pengiriman berlangsung. Berikut beberapa penyebab kerusakan pada barang kiriman, sebagai berikut :

1) Pengepakan atau *packing* yang kurang baik

Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT. SiCepat Ekspres menyatakan bahwa pengemasan pada barang yang akan dikirim harus sesuai dengan standar *packaging* pengiriman sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT.SiCepat Ekspres, yang mana isi dari ketentuan tersebut sebagai berikut :

- a. Berat maksimum per paket adalah 30 kg
- b. Panjang maksimum per paket adalah 200 cm
- c. Ukuran keseluruhan (kombinasi panjang + keliling) adalah 33 cm
- d. Nilai barang maksimum adalah Rp. 780.000.000,-
- e. Bukan barang perhiasan dengan nilai melebihi Rp.7.800.000,-
- f. Perhitungan berat dimensi adalah panjang x lebar x tinggi (dalam cm)/5000, dengan unit kg
- g. Jika barang pecah belah/elektronik wajib *packing* kayu, bubble wrap tebal dan kardus serta menempelkan sticker *fragile*.⁶⁰

2) Sifat dari barang yang dikirim mudah rusak/busuk

Sebagai jasa pengiriman barang yang dapat mengirimkan barang dari skala kecil maupun berskala besar dengan via udara, laut maupun darat tentu saja akan mendapati berbagai macam barang-barang kiriman mulai dari barang-barang terlarang, barang-barang mudah busuk, barang-barang yang

⁶⁰ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022

mudah pecah dan jenis barang lainnya. PT.SiCepat Ekspres sebagai pihak yang berperan mengirimkan barang kepada konsumen tentu saja memiliki syarat dan ketentuan pengiriman mengenai isi paket. Atas hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres menyatakan bahwa SiCepat Ekspres tidak menerima isi barang, yakni :

- a. *Barang mudah terbakar*
- b. *Barang mudah meledak*
- c. *Benda cair dan minuman beralkohol*
- d. *Makanan*
- e. *Pistol dan senjata tajam*
- f. *Obat medis dan logam terlarang*
- g. *Benda surat dan logam berharga*
- h. *Hewan dan tumbuhan hidup*
- i. *Barang pecah belah dan packing tidak properti.*⁶¹

3) Proses bongkar-muat pada barang yang kurang hati-hati

Keadaan ini merupakan suatu kegiatan dimana pihak pengangkut memuat ataupun membongkar suatu muatan dari alat angkut seperti kapal, pesawat udara, dan *truck* ataupun dengan menggunakan alat angkut lainnya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT. SiCepat Ekspres menyatakan bahwa:

*“Dalam Proses bongkar-muat barang, PT. SiCepat Ekspres sendiri sudah melatih dan mengdisiplinkan para karyawan untuk selalu membongkar barang dari mobil ke mobil, ataupun dari mobil ke gudang ekspedisi dengan hati-hati agar barang kiriman tersebut tetap terjaga dengan baik sampai ke tangan konsumen”.*⁶²

⁶¹ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022.

⁶² “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022.

4) Terjadinya suatu hal selama perjalanan yang mengakibatkan kerusakan

Selama proses pelaksanaan pengiriman barang berlangsung yang tidak bisa diprediksi jika terjadi bencana alam maupun kecelakaan lalu lintas. maka dari itu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya menyatakan bahwa:

*“Jika terdapat kerusakan dan kerugian yang tidak langsung akibat dari force majeure (keadaan memaksa) seperti gempa bumi, bencana alam, aksi hura-hura, banjir, epidemic, perang, kudeta, pemberontakan, kebijakan-kebijakan pemerintah dan sebab lainnya yang terjadi diluar kemampuan PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya. Sesuai dengan Term & Condition yang diberikan oleh PT. SiCepat Ekspres yang mana SiCepat tidak bertanggung jawab dan tidak memberikan ganti kerugian kepada pengirim terhadap konsekuensi yang timbul akibat dari force majeure tersebut”.*⁶³

Dari kejadian tersebut dapat dilihat bahwa kurangnya pelayanan pada PT.SiCepat Ekspres dalam menjaga keselamatan barang konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut merupakan salah satu bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh pihak SiCepat Ekspres. Dikarenakan pihak SiCepat Ekspres sebagai penyelenggara jasa pengiriman barang tidak dapat memenuhi atau lalai dalam melakukan prestasi yang telah dijanjikan. Wanprestasi ini jelas sangat merugikan konsumen yang tidak dapat memenuhi haknya, terlebih juga tidak ada iktikad baik dari PT. SiCepat Ekspres untuk meminta maaf dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

3. Kehilangan barang kiriman

Kehilangan barang kiriman oleh PT. SiCepat Ekspres dapat berupa hilang sebagian isinya atau bahkan hilang seluruhnya selama proses pelaksanaan

⁶³ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022

pengiriman berlangsung. Kehilangan barang kiriman dapat disebabkan karena beberapa hal yakni :

- a. Adanya kelalaian dari Pihak jasa PT.SiCepat Ekspres sehingga barang kiriman tertukar dengan barang lain atau bisa jadi barang yang berukuran kecil terjatuh dan tercecer pada saat diperjalanan selama pengiriman barang berlangsung.
- b. Adanya pencurian pada kurir saat mengantarkan barang.
- c. Adanya kesalahan dari pengirim barang sendiri yang tidak jujur kepada pihak PT.SiCepat Ekspres mengenai isi dari barang kiriman.

PT.SiCepat Ekspres juga memberikan asuransi bagi pengirim untuk melindungi barang kirimannya dengan asuransi yang memadai dan bertanggungjawab apabila pengirim mengasuransikan barang kirimannya tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Andre Handoko selaku Koordinator PT.SiCepat Ekspres, asuransi terhadap barang kiriman telah dijelaskan pada syarat dan ketentuan umum pengiriman barang yang sudah ditetapkan oleh PT. SiCepat Ekspres, yakni :

- 1) *Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.*
- 2) *SiCepat berhak untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak SiCepat, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang oleh SiCepat, maka dengan ini pengirim membebaskan SiCepat dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun termasuk dari pihak yang berwenang.*
- 3) *Jika paket seharga Rp.500.000,- ke atas pengirim wajib mengasuransikan paket tersebut. Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka jika ada kerusakan pada barang kiriman tidak ada claim yang diberikan oleh SiCepat.*
- 4) *Batas waktu pengaduan/klaim adalah sebagai berikut:*

- a. Pengaduan kehilangan maksimal 14 hari (empat belas) hari kerja;
 - b. Pengaduan kerusakan maksimal 2 (dua) hari kerja.
- 5) Saat menyerahkan barang kepada SiCepat dan menjelaskan konsekuensi pengiriman, pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan SiCepat dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.⁶⁴

Kendala-kendala yang terjadi, pada prakteknya tidak selamanya disebabkan karena kesalahan dari pihak ekspedisi namun juga dapat terjadi pada pihak pengirim. Kendala yang muncul akibat dari kesalahan oleh PT.SiCepat Ekspres dapat disebabkan karena tidak terpenuhinya prestasi, dimana debitor tidak dapat melaksanakan prestasi yang telah dijanjikan, tidak terpenuhinya kewajiban, baik yang disebabkan karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Apabila tidak terpenuhinya kewajiban prestasi yang disebabkan oleh kesalahan debitor maka debitor wajib bertanggung jawab atas kesalahannya. Begitu juga dengan konsumen/pengirim, jika kesalahan tersebut terjadi akibat dari kesalahan dari pengirim yang tidak jujur terhadap isi barang dan/atau ketidaksesuaian dalam ketentuan *packing* yang sudah ditetapkan oleh SiCepat Ekspres, maka secara tidak langsung kerugian terjadi atas kesalahan dari pengirim itu sendiri.

Menurut analisa penulis, dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa peran PT.SiCepat Ekspres selaku pelaku usaha yang menyediakan jasa dan konsumen pengguna jasa sangat diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami konsumen diluar kerugian yang disebabkan oleh *force majeure*. Hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak belum terlaksana dengan maksimal. Kesalahan ataupun kelalaian (tidak memenuhi hal-hal yang

⁶⁴ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022.

disanggupi), serta kurangnya kehati-hatian dalam mengantarkan barang kiriman kepada konsumen (penerima). Yang mana kesalahan/kelalaian tersebut mengakibatkan terjadinya keterlambatan barang, kerusakan pada barang dan bahkan hilangnya barang kiriman.

B. Bentuk Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Proses Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang yang Dilakukan Oleh Pihak PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya, Kota Pekanbaru

Perlindungan merupakan suatu tindakan perlindungan untuk melindungi pihak-pihak tertentu dan dengan cara tertentu. Dalam bahasa Inggris kata perlindungan disebut dengan "*protection*". Dalam KBBI istilah perlindungan disamakan dengan istilah proteksi, yang berarti proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan dalam *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*. Secara umum perlindungan berarti pengayoman sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa berupa kepentingan, baik benda atau barang.

Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian hak untuk mendapatkan perlindungan adalah hak yang didapat oleh setiap masyarakat dalam wilayah suatu Negara yaitu berupa hak untuk mendapatkan atau memperoleh keamanan dan kenyamanan sehingga setiap masyarakat merasa tenang dan damai. Setelah perlindungan secara umum, maka adanya perlindungan hukum untuk menjamin adanya kepastian hukum dengan memberi perlindungan

kepada warga Negara agar haknya sebagai seorang warga Negara tidak dilanggar dan bagi yang melanggar akan mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang ada.

Perlindungan hukum memiliki kaitan erat dengan aspek kemanan dan keadilan. Menurut Soedirman Kartohadiprodjo, pada hakikatnya tujuan hukum itu sendiri adalah untuk mencapai keadilan. Maka dari itu, adanya perlindungan hukum merupakan media untuk menegakkan berbagai keadilan, salah satunya terpenuhinya hak-hak konsumen di bidang logistik, khususnya pengiriman barang. Hak itu sendiri adalah sesuatu yang harus kita dapatkan, sementara kewajiban adalah sesuatu yang harus kita kerjakan. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjamin hak konsumen atas kenyamanan, kemanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Adanya suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen tentunya memiliki konsekuensi dari produk/jasa yang dihasilkan, baik itu kesalahan ataupun ketidaksesuaian dalam produk yang diperjanjikan. Kebutuhan akan layanan jasa pengiriman yang baik dan memuaskan tentunya menjadi pilihan pertama di lingkungan masyarakat, khususnya Harapan raya. PT.SiCepat Ekspres yang menyediakan berbagai layanan jasa pengiriman barang ini pun cukup menarik perhatian konsumen dari kalangan mana pun, untuk mempercayakan barangnya dikirim melalui jasa dari PT.SiCepat Ekspres.

1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk mengetahui identitas responden dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai jenis kelamin responden yang diambil dari sampel sebanyak 20 orang, yaitu sebagai berikut:

Tabel III.1
Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|----------|------------|
| 1. | Perempuan | 15 Orang | 75% |
| 2. | Laki-Laki | 5 Orang | 25% |
| Total | | 20 | 100% |

Sumber Data Primer: data olahan lapangan

Berdasarkan Tabel III.1 diatas dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 20 responden dengan jenis kelamin yang terdiri dari 15 responden atau sekitar 75% berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya sebanyak 5 responden atau sekitar 25% berjenis kelamin laki-laki.

2. Identitas responden berdasarkan usia

Data karakteristik usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.2
Usia Responden

| No. | Usia | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|----------|------------|
| 1. | 17 - 25 Tahun | 12 Orang | 60% |
| 2. | 26 - 35 Tahun | 6 Orang | 30% |
| 3. | 36> Tahun | 2 Orang | 10% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: data olahan lapangan

Berdasarkan tabel III.2 diatas dapat diketahui bahwa usia responden pengguna jasa pengiriman PT. SiCepat Ekspres Harapan Raya yang sangat bervariasi, dimulai dengan responden usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sekitar 60%. Selanjutnya usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 6 orang atau sekitar 30%. Kemudian responden yang paling sedikit dengan usia 36> tahun yaitu sebanyak 2 orang atau sekitar 10%.

Setelah membuka toko pada tahun 2019, yang berlokasi di Harapan Raya, kota Pekanbaru. Dengan banyaknya konsumen yang sudah mempercayai dan memilih SiCepat Ekspres sebagai jasa pengirimannya, memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan harga yang murah, tentunya SiCepat Ekspres harus memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan informasi yang jujur dan tepat ketika masyarakat dari segala usia kesulitan dalam melakukan pengiriman. Suatu pelayanan yang baik akan memberikan efek yang baik pula dan menjadi tolak ukur bagi ekspediter dalam membuka usahanya. Apabila pelayanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres kurang memuaskan bagi konsumen pengguna jasanya maka tentunya akan memberikan kesan yang tidak baik pula kepada masyarakat umum yang ingin menggunakan jasanya. Dengan ini sesuai hasil kuesioner, penulis menyajikan hasil dalam bentuk tabel seperti dibawah ini:

Tabel III.3
Tanggapan Responden terhadap jangka waktu penggunaan Jasa Ekspedisi SiCepat Ekspres Harapan Raya

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------|----------|------------|
| 1. | Kurang dari 6 bulan | 9 Orang | 45% |
| 2. | 1 Tahun | 10 Orang | 50% |
| 3. | 2 Tahun | 1 Orang | 5% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: data olahan lapangan

Berdasarkan tabel III.3 diatas dapat dilihat pengguna layanan jasa pengiriman barang PT. SiCepat Ekspres bahwa sebanyak 9 konsumen atau sekitar 45% sudah menggunakan jasa ekspedisi kurang dari 6 bulan, sedangkan sebanyak 10 konsumen atau sekitar 50% menggunakan jasa SiCepat Ekspres dalam jangka waktu 1 tahun, dan kemudian 1 konsumen atau sekitar 5% telah menjadi konsumen yang menggunakan jasa SiCepat Ekspres dalam waktu 2 tahun dari seluruh responden yang ada.

Setiap konsumen tentunya ingin mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan suatu barang dan/atau jasa yang diberikan. Berbagai jenis produk dan layanan yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres sendiri tentunya terjangkau dan semua orang akan merasa puas saat menggunakan layanannya.

Dalam dunia ekspedisi, ketika konsumen ingin mengirimkan barangnya dan menentukan jenis layanan pengiriman yang akan digunakan. Pihak ekspedisi akan memberikan sebuah tanda terima (resi) sebagai bukti pengiriman yang berisi nomor seri yang mengidentifikasi paket dan sebagai bukti bahwa paket kiriman

telah benar-benar dikirim. Dengan adanya aplikasi ataupun website tersebut, konsumen akan dapat dengan mudah melacak barang kirimanya dan mengetahui pergerakan arus barang yang dikirim oleh SiCepat Ekspres. Berikut hasil kuesioner yang akan penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel III.4
Tanggapan Responden Yang Mengetahui adanya Website/Aplikasi SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------|----------|------------|
| 1. | Tahu | 18 Orang | 90% |
| 2. | Tidak Tahu | 2 Orang | 10% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.4 diatas dapat dilihat bahwa responden yang mengetahui adanya aplikasi atau website SiCepat Ekspres untuk mengetahui dan/atau melacak barang kiriman sebanyak 18 orang atau sekitar 90%, sedangkan responden yang tidak mengetahui adanya aplikasi atau website tersebut sebanyak 2 orang atau sekitar 10% dari keseluruhan responden yang ada.

Dengan perkembangan teknologi yang menuntut adanya pengiriman barang dari tepat yang berbeda ke tempat tujuan akhir. Mulai dari estimasi waktu atau jarak tempuh barang hingga kemanan barang yang dikirim. Maka perusahaan memberikan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres dalam melacak arus pergerakan barang yang dikirim dengan menyediakan website atau aplikasi SiCepat, dimana konsumen dapat dengan mudah melakukan pengecekan sendiri di rumah, tanpa perlu datang ke gerai SiCepat Ekspres.

Namun, minimnya informasi akan pengetahuan masyarakat, mengetahui adanya website dan aplikasi tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yakni faktor usia. Maka sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, SiCepat Ekspres sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban dengan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang jelas pula mengenai penggunaan jasa yang ditawarkan dengan adanya aplikasi atau website yang dapat memudahkan konsumen dalam melacak barang kirimannya.

Selain itu, untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, dengan tarif layanan yang berbeda-beda sesuai estimasi sampainya barang. Konsumen tentu nya harus mengetahui adanya asuransi yang ada pada SiCepat Ekspres untuk melindungi barang kirimannya dari hal-hal yang tidak bisa diprediksi selama perjalanan pengangkutan barang. Maka dengan ini untuk mengetahui seberapa banyak konsumen pengguna SiCepat Ekspres yang mengetahui adanya asuransi tersebut dapat dilihat pada tabel yang penulis sajikan dibawah ini:

Tabel III.5
Tanggapan Responden Yang Mengetahui Asuransi yang diberikan oleh SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Reponden | Jumlah | Persentase |
|-------|--------------------|----------|------------|
| 1. | Ya | 19 Orang | 95% |
| 2. | Tidak | 1 Orang | 5% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.5 diatas dapat dilihat bahwa dari 19 responden atau sekitar 95% mengetahui adanya asuransi yang diberikan oleh SiCepat Ekspres saat menggunakan jasanya, sedangkan 1 responden atau sekitar 5% dari jumlah keseluruhan respon, tidak mengetahui adanya asuransi yang diberikan oleh SiCepat Ekspres.

Dalam wawancara penulis dengan pihak SiCepat Ekspres, mengenai asuransi sudah diatur dalam *Standart Operasional Procedure* (SOP) oleh SiCepat Ekspres sendiri. Untuk melindungi barang kiriman, pihak SiCepat memberikan *opsional* kepada konsumen jika ingin mengasuransikan barang kirimnya tersebut. Jika pengirim mengasuransikan barang kirimannya tersebut maka segala bentuk kerugian akan ditanggung oleh SiCepat Ekspres kecuali *force majeure*. Begitu juga sebaliknya, jika konsumen tidak mengasuransikan barang kirimannya, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang/rusak akan diganti maksimal 10x biaya kiriman atau harga barang dengan nilai paling rendah maksimal Rp.500.000, dengan melampirkan bukti klaim asuransi.

Pada dasarnya jika dilihat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, dalam penerapan mengenai asuransi yang diberikan pada SiCepat Ekspres mengenai hak konsumen yang mana tertara pada pasal 4 ayat (2): “Hak konsumen untuk memilih barang, dan/atau mendapatkan jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan” belum sesuai.

Realitanya dalam penerapan asuransi apabila konsumen tersebut mengalami kerugian akibat dari kesalahan dan/atau kelalaian dari pihak SiCepat Ekspres sendiri, penerapannya tidak selalu berjalan mulus. Secara umum konsumen

masih berpikir jika terjadi kehilangan dan kerusakan pada pengiriman tentunya akan menyalahkan pihak ekspedisi yang bertanggung jawab. Berikut dalam hasil kuesioner penulis untuk mengetahui berapa banyak konsumen yang mengetahui adanya kompensasi oleh SiCepat Ekspres yang akan di sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel III.6
Tanggapan Responden Terhadap Kompensasi barang yang diberikan oleh SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------|----------|------------|
| 1. | Ya | 17 Orang | 85% |
| 2. | Tidak | 3 Orang | 15% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh SiCepat Ekspres sebanyak 17 responden atau sekitar 85%, sedangkan 3 responden atau sekitar 15% dari jumlah keseluruhan tidak mengetahui adanya kompensasi yang diberika oleh SiCepat Ekpres.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat (8) yakni: “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dan setiap pelaku usaha wajib memberikan kompensasi dan/atau ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan akibat dari menggunakan dan/atau memakai barang/jasa yang ditawarkan.

Selama proses pengiriman barang berlangsung tidak terlepas dari berbagai macam risiko, baik itu yang disebabkan oleh kelalaian jasa ekspedisi atau juga bisa disebabkan diluar kemampuan manusia (*force majeure*). Risiko yang diakibatkan dari kelalaian jasa ekspedisi tersebut dapat disebabkan karena tidak terpenuhinya prestasi yang berjalan dengan lancar dan layak dan konsumen yang merasa dirugikan akibat dari kelalaian dan ketidak hati-hatian tersebut berhak mendapatkan ganti kerugian. Berikut hasil kuesioner yang akan penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini, untuk mengetahui berapa banyak konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat dari menggunakan jasa PT.SiCepat Ekspres, yakni:

Tabel III.7
Tanggapan Responden Yang Pernah Mengalami Kendala/Kerugian dalam Pengiriman Barang yang di lakukan oleh SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------|----------|------------|
| 1. | Pernah | 20 Orang | 100% |
| 2. | Tidak | 0 Orang | 0% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.7 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata konsumen pengguna jasa SiCepat Ekspres pernah mengalami kendala atau kerugian saat menggunakan jasa ekspedisi SiCepat Ekspres. Dari hasil tersebut dapat dilihat dari 0 responden atau sekitar 0% tidak pernah mengalami kendala atau kerugian, sedangkan 20 responden atau sekitar 100% konsumen pernah mengalami kendala/kerugian dari jasa yang ditawarkan oleh SiCepat Ekspres.

Realita yang terjadi dilapangan pada PT.SiCepat Ekspres, terdapat konsumen yang melaporkan keluhannya karena merasa dirugikan akibat menggunakan jasa dari ekspedisi tersebut, keluhan mulai dari keterlamabatan barang, kerusakan bahkan hilangnya barang. Dari keluhan-keluhan konsumen tersebut dapat dilihat bahwa pihak ekspedisi SiCepat Ekspres belum memberikan kenyamanan dan kemanan bagi konsumen, sehingga adanya kekhawatiran dari konsumen saat menggunakan jasa tersebut. Berikut hasil kuesioner penulis untuk mengetahui kerugian apa saja yang dialami oleh konsumen SiCepat Ekspres, yang akan di sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel III.8
Tanggapan Responden Terhadap Kendala/Kerugian yang dialami
Konsumen SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|--------------------------|----------|------------|
| 1. | Keterlambatan Pengiriman | 6 Orang | 30% |
| 2. | Kerusakan Barang | 9 Orang | 45% |
| 3. | Kehilangan barang | 5 Orang | 25% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.8 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 6 responden atau sekitar 30% mengalami kerugian dalam hal keterlambatan pengiriman barang yang tidak sampai tepat waktu (*on time*), kemudian sebanyak 9 responden atau sekitar 45% mengalami kerusakan pada barang kirimannya dan 5 responden atau sekitar 25% konsumen mengalami kehilangan barang dalam menggunakan jasa pengiriman barang SiCepat Ekspres Harapan raya.

Hubungan antara konsumen pengguna jasa dan PT.SiCepat Ekspres Harapan Raya ini pun menimbulkan kerugian bagi konsumen yang mana, berupa :

1. Perbuatan melanggar hukum
2. Perbuatan ingkar janji/wanprestasi.

Tuntutan ganti kerugian dapat didasarkan pada perbuatan yang melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dimana perlunya bukti bahwa kerugian terjadi akibat dari menggunakan/mengonsumsi barang atau jasa tersebut. dalam Pasal 1367 KUHPerdara yang mengatur bahwa “seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh barang yang berada di dalam pengawasannya”. Kondisi ini tidak sepenuhnya mudah untuk mengetahui suatu sebab, dikarenakan masih ada pelaku usaha yang tidak menginformasikan secara benar, jelas dan tepat mengenai keadaan suatu produk yang ditawarkan. Oleh karena itu diperlukannya sikap kewaspadaan dari konsumen.

Sedangkan ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat dari tidak terpenuhinya kewajiban utama oleh pelaku usaha atau kewajiban tambahan berupa kewajiban atau prestasi dan/atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian. Jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf f yang mana, “pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Dan Pasal 7 huruf g, “memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau

dimanfaatkan tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan”, dengan melayani dan memperlakukan konsumen secara benar dan jujur (UUPK Pasal 7 huruf c).

Realitanya paket barang yang rusak ataupun hilang selama proses pengiriman tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi sisi konsumen pengguna jasa pengiriman barang SiCepat Ekspres. Dalam hal ini konsumen juga tidak mendapatkan haknya, Pasal 4 ayat c, “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan yang dijanjikan”. Barang kiriman yang mengalami kerusakan ataupun hilang, terkadang konsumen tidak mendapatkan pemberitahuan sama sekali atas kendala yang terjadi, pihak ekspdisi juga tidak memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen mengenai kondisi barang tersebut.

Untuk melindungi hak-hak konsumen akan lemahnya posisi konsumen terhadap pelaku usaha dan membantu penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus mengupayakan dan mengatasi kerugian-kerugian yang dialami konsumen saat menggunakan jasanya dengan bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) SiCepat Ekspres. Berikut hasil kuesioner yang akan penulis disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel III.9
Tanggapan Responden Yang Mendapatkan Kompensasi akibat dari
Kendala/Kerugian yang dilakukan oleh SiCepat Ekspres

| No. | Tanggapan Responden | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------------|----------|------------|
| 1. | Ya, 30% | 14 Orang | 70% |
| 2. | Ya, 50% | 5 Orang | 25% |
| 3. | Ya, 100% | 1 Orang | 5% |
| Total | | 20 Orang | 100% |

Sumber Data Primer: olahan data lapangan

Berdasarkan tabel III.9 diatas dapat dilihat tanggapan pertama dari 14 responden atau sekitar 70% menyatakan mendapat kompensasi penggantian kerugian yang dilakukan oleh SiCepat Ekspres sebanyak 30% dengan alasan pihak SiCepat Ekspres tidak memberikan informasi secara jelas mengenai klaim pengaduan kerusakan, kemudian tanggapan kedua dari 5 responden atau sekitar 25% menyatakan bahwa mendapatkan kompensasi dari SiCepat Ekspres sebanyak 50% dari kerugian yang dialami, dan dari tanggapan ketiga hanya 1 responden atau sekitar 5% dari jumlah keseluruhan yang menyatakan bahwa mendapatkan kompensasi kerugian dari SiCepat Eskpres secara penuh sesuai dari nilai barang dengan alasan barang tersebut hilang saat persortiran barang yang dinyatakan oleh SiCepat Ekspres.

Menurut hasil wawancara dengan pihak SiCepat Ekspres Bapak Andre Handoko selaku Koordinator menyatakan bahwa:

“Apabila terjadi kerusakan pada barang selama proses pengiriman, begitu juga dengan hilangnya barang, SiCepat pasti bertanggung jawab penuh, namun harus sesuai dengan prosedur yang ada, seperti bukti kerusakan dari konsumen penerima yang membuktikan kalau kerusakan memang terjadi karena kesalahan dari ekspedisi, tidak kerusakan yang

*diakibatkan di luar tanggung jawab ekspedisi seperti force majeure, dengan begitu kerusakan pada barang harus dibuktikan terlebih dahulu, baru ganti rugi kami proses”.*⁶⁵

Jika dilihat berdasarkan kasus tersebut PT.SiCepat Ekspres memberikan ganti kerugian sesuai dengan *Standart Operational Procedur* (SOP) yang telah ditetapkan dengan bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku dengan pernyataan bahwa pihak SiCepat akan melakukan pengecekan terlebih dahulu dan memastikan bahwa barang tersebut memang terjadi karena kesalahan perusahaan, agar tidak terjadi klaim palsu dari pihak konsumen maupun dari pihak-pihak nakal yang tidak bertanggung jawab.

Ganti rugi untuk barang yang diasuransikan oleh SiCepat Ekspres adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di SiCepat dan apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak maksimal adalah 10 kali biaya pengiriman atau harga barang diambil dari nilai yang paling rendah maksimal Rp.500.000.- dan penggantian ganti rugi tersebut harus dibayarkan sesuai ketentuan SiCepat yakni, maksimal 14 (empat belas) hari kerja pengaduan kehilangan; dan maksimal 2 (dua) hari kerja pengaduan kerusakan.

Berdasarkan dari hasil kusioner tersebut dapat diketahui bahwa peran pelaku usaha yakni PT. SiCepat Ekspres tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK telah dijelaskan bahwa sebagai “pelaku usaha harus bertanggung jawab

⁶⁵ “Wawancara Dengan Bapak Andre Handoko, Koordinator SiCepat Ekspres.” Tanggal 23 Mei 2022

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Sebab faktanya tanggung jawab SiCepat Ekspres terhadap penggantian kerugian kepada konsumen yang dirugikan tidak dilaksanakan sepenuhnya dan bertolak belakang dengan pernyataan yang diberikan oleh Koordinator SiCepat Ekspres Harapan raya dan SOP (*Standart Operational Precedure*) serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyangkut hak-hak konsumen yang harus didapatkan. Banyaknya konsumen yang mengeluh atas tindakana SiCepat Ekspres tersebut sehinga hak konsumen untuk mendapatkan kelancaran barang serta kelayakan barang tidak berjalan sebagaimana mestinya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan secara bertahap pada bab-bab sebelumnya mengenai Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Kelancaran dan Kelayakan Pada Pengiriman Barang (Studi Kasus PT.SiCepat Ekspres Harapan raya, kota Pekanbaru) yang telah ditulis oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak pada PT.SiCepat Ekspres belum terlaksanakan secara maksimal. adapun kendala-kendala yang muncul selama pelaksanaan pengiriman barang berlangsung, diantaranya keterlembatan pada barang kiriman sampai ke alamat tujuan diluar estimasi waktu yang telah ditentukan, selanjutnya terjadinya kerusakan pada barang kiriman akibat dari kurang kehati-hatianya kurir saat pengantaran barang, ketidak sesuaian pengemasan sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh SiCepat Ekspres hingga kejadian diluar kemampuan manusia (*force majeure*), kemudian hilangnya barang kiriman selama pelaksanaan pengiriman berlangsung yang diakibatkan dari kesalahan atau kelalaian ekspedisi sebelum sampai ke tangan konsumen. Terjadinya kendala-kendala yang disebabkan oleh SiCepat ini secara tidak langsung menimbulkan kerugian, sehingga konsumen tidak mendapatkan

kenyamanan dan keselamatan pada barang saat menggunakan jasanya dan malah mendapatkan kerugian.

2. Bentuk perlindungan hak konsumen terhadap proses kelancaran dan kelayakan pengiriman barang yang lancar dan layak yang dilakukan oleh PT.SiCepat Ekspres Harapan raya, kota Pekanbaru belum terpenuhi secara menyeluruh kepada konsumen yang dirugikan. Sebab kerugian yang timbul selama pelaksanaan pengiriman barang menimbulkan wanprestasi dan besarnya ganti kerugian tidak terselesaikan dengan benar sesuai dengan isi *Terms and Condition* yang sudah diatur oleh SiCepat, kecuali rusak dan hilangnya barang kirim terjadi diluar kesalahan pengirim dan tidak dapat dihindari (*force majeure*). Kemudian tindakan SiCepat Ekspres sebagai pelaku usaha penyelenggara jasa pengiriman barang dalam pengajuan klaim dan pengaduan kerusakan dan/atau hilangnya barang, tidak didengar keluhannya dan memberikan informasi secara jelas serta tidak melayani konsumen secara baik dan jujur. Dalam hal ini tindakan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

B. Saran

Untuk mengoptimalkan hak konsumen untuk mendapatkan barang yang lancar dan layak selama pelaksanaan pengiriman berlangsung, berikut beberapa saran penulis yakni :

1. Dalam pelaksanaan pengiriman barang, baik melalui jalur darat, laut dan udara. Langkah yang harus dilakukan oleh PT.SiCepat Ekspres Harapan

raya, kota Pekanbaru untuk mewujudkan keselamatan pada barang kiriman yang diangkut antara lain, dengan mengupayakan keselamatan dan keamanan pada barang dengan kehati-hatian dan menyelenggarakan alat angkut yang efisien dan fleksibel untuk meminimalisir kerusakan yang terjadi selama pengiriman. Kemudian mendisplinkan para kurir agar tidak terjadi kelalain, hilangnya barang kiriman konsumen ketika mensortir barang.

2. Bentuk perlindungan hak konsumen yang diberikan oleh SiCepat terhadap kerugian harus dilaksanakan secara adil. Kemudian memperhatikan hak-hak konsumen dan memenuhi kewajibanya sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan jasa bagi masyarakat agar ketika konsumen menggunakan jasa yang ditawarkan tersebut merasa aman dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Asyhadie, H. Zaeni, and Arief Rahman. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013.
- Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2017.
- Grafika, Redaksi Sinar. *UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Gunawan, Johannes, Ahmad Miru, and dan Sutarma Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen, Product Liability*. Cetakan ke 2. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media, 2017.
- Keller, Kotler. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson, 2016.
- Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*. Ctk. Pertama. Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- Krisyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- _____. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi I. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Lasse, D.A. *Manajemen Kepelabuhan*. Cetakan ke 2. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Laudon, Kenneth C, and Carol Guercio Traver. *E-Commerce: Business, Technology & Society 10th Edition*. New Jersey: Person, 2014.
- Lovelock, and Wijaya. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Manan, Bagir. *Pers, Hukum, Dan Hak Asasi Manusia*. Jakarta: Dewan Pers, 2016.
- Miru Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut Dan Udara*.

Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2011.

Prasetio, Adhi, Muhammad Ashoer, Deperson Hutahaen, Janner Simarmata, Ridha Sefina Samosir, Hafiz Nugraha Jamaludin, Harmayani, Surya Hendra Putra, Irdawati Dewaputu Yudhi Ardiana, and Bonaraja Purba Sardjana Orba Manulang. *Konsep Dasar E-COMMERCE*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Sembiring, Sentosa. *Hukum Dagang*. Cetakan ke 3. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2017.

Sigit Sapto Nughroho, and Hilman Syahrial Haq. *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Surakarta: Navida, 2019.

Soemohadiwidjojo, Arini T. *KPI Untuk Perusahaan Jasa*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2017.

Sutarman, Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.

Syafrinaldi. *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*. Pekanbaru: Uir Pers, 2017.

Taufani, S.M Suteki, and Galang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2018.

Widagdo, Setiawan. *Kamus Hukum*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.

B. Artikel dan Jurnal

Aco, Ambo, and Andi Hutami Endang. *Analisis Bisnis E-Commerce Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. Jurnal Teknik Informatika, Vol. 2, Tahun 2017.

Apriani, D. *Hak-Hak Konsumen Dalam Bingkai Hak Asasi Manusia*. Tahun 2020.

Dewi, Shanty Kusuma. *Pengukuran Kualitas Layanan Pada Jasa*, Tahun 2020, hlm. 45–52.

GTsadik, Daniel, Yemane Berhane, Alemayehu Worku, Dongling Luo, Yunjiu Cheng, Huayi Haifeng Zhang, Mingchuan Ba, et al. *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Ekspedisi Pakan Ternak*. International Journal of Hypertension, Vol. 1, No. 1, Tahun 2020, hlm. 1–171.

Halomoan, Putra. *Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian*. Ahwal Al-Syakhshiyah, Vol. IX, No. 1, Tahun 2017, hlm. 163.

Louis Yulius. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen (Lex Privatum)*. Vol 1, No. 3, Tahun 2013, hlm 32.

Lumba, Hermawan. *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum, Tahun 2014, hlm.71-86.

Marzuki. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia* Tahun 2014, hlm 8.

Mukhti Fajar, and Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Vol. 8, No. 1, Tahun 2015, hlm. 15.

Pramana, Syafii Ade. *Kantor Ekspedisi Pengiriman Di Kota Pontianak*. Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura. Vol. 4, No. 2, Tahun 2016, hlm. 7.

Wicaksono, Teguh Cahyono, and Dkk. *The Influence Of Expedition Couriers, Informations Systems And Consumer Complaints On The Expedition With Service Quality As A Mediating Variable To Increase Customer Satisfaction (At PT. Jne Express Brach Semarang)*. Jurnal Of Management Universitas Pandanaran Semarang, Vol. 5, No. 5, Tahun 2019, hlm. 9.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

“PT. SiCepat Ekspres Indonesia,” 2022. <https://www.sicepat.com/>.

“Tanggung Jawab,” 2022. https://kbbi.web.id/tanggung_jawab/.