

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KESALAHAN
EKSPEDITUR SAAT KIRIM PAKET MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Mochammad Alif Bushtomy¹, Rommy Hardyansah², Budi Handayani³

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Dan Sosial

Universitas Sunan Giri Surabaya

Correspondence

Email: bushtomyalif@gmail.com

No. Telp:

Submitted 15 November 2024

Accepted 18 November 2024

Published 25 November 2024

ABSTRACT

In this thesis, Legal Protection for Consumers Against Expenditure Fault When Sending Packages According to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The background is that online transactions require a third party, namely the forwarder, to act as a distributor in online buying and selling, who is fully responsible for covering damage or loss of shipping goods caused by error or negligence. If an mistake occurs when sending a package, the consumer must include evidence, but if this step is unsuccessful, the next step is to provide a written summons to the forwarder responsible for the mistake. Based on the context, this research formulates the following issues: What is the role of the expediter in transactions on e-commerce platforms, and How does the law come into play when there is an error committed by the expediter during package delivery? The research methodology employed is juridical-normative and utilizes the Statute Approach, Conceptual Approach, and Case Approach. The objective of the research is to understand the role of the expediter in transactions on e-commerce platforms and to comprehend the legal role in consumer protection against expediter errors during package delivery. Legal materials are gathered through literature study and analyzed by collecting and categorizing them, then examined using conceptual and statutory approaches regarding the focus cases under scrutiny. The results of this research show that the role of the expediter has the obligation to send goods from the sender and hand them over to the recipient of the goods at the correct time and in good condition, checking the type of goods, the weight of the goods, the size of the goods and the addresses of the sender and recipient. Furthermore, the Expedition is responsible for any losses that arise, which can be resolved in 2 ways, through dispute resolution and non-dispute resolution.

Keywords: Consumer Protection, Expediter, Online Transactions

ABSTRAK

Pada skripsi ini, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kesalahan Ekspeditur Saat Kirim Paket Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dilatar belakangi oleh transaksi *online* yang dimana membutuhkan pihak ketiga yaitu ekspeditur berperan sebagai distributor dalam jual beli *online*, bertanggung jawab penuh harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. Apabila terjadi kesalahan saat mengirim paket pihak konsumen wajib menyertakan barang bukti namun apabila langkah tersebut tidak berhasil, maka langkah selanjutnya yaitu memberikan somasi tertulis kepada pihak ekspeditur yang bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat rumusan masalah, Bagaimana peran ekspeditur dalam transaksi di platform *e-commerce* dan bagaimana peran hukum apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh ekspeditur pada saat kirim paket. Jenis penelitian yang digunakan ialah yuridis normatif serta menggunakan jenis pendekatan *Statute Approach*, *Conceptual Approach* dan *Case Approach*. Tujuan penelitian yakni mengetahui peran ekspeditur dalam transaksi di platform *e-commerce* dan mengetahui peran hukum dalam perlindungan konsumen terhadap kesalahan ekspeditur ketika pengiriman paket. Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini studi kepustakaan serta analisa bahan hukum dengan dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian ditelaah dengan menggunakan pendekatan konseptual, perundang-undangan terhadap kasus yang menjadi fokus kajian. Hasil penelitian ini, peran ekspeditur memiliki kewajiban untuk mengirim barang dari pengirim dan diserahkan ke penerima barang dengan tepat waktu dalam kondisi baik pengecekan jenis barang, berat barang, ukuran barang serta alamat pengirim dan penerima. Selanjutnya, Ekspedisi bertanggung jawab setiap kerugian yang timbul, dapat diselesaikan dengan 2 hal penyelesaian melalui sengketa dan penyelesaian diluar sengketa.

Keywords: Perlindungan Konsumen, Ekspeditur, Transaksi online

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kesalahan ekspediter dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencerminkan nilai-nilai dari Pancasila, terutama Sila ke-2 yang menekankan kemanusiaan yang adil dan beradab. Dalam konteks ini, Undang-Undang tersebut menjadi pelindung bagi konsumen untuk memastikan bahwa barang yang mereka beli, termasuk dalam pengiriman paket, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk menegakkan keadilan dalam transaksi jual-beli barang dan jasa, tetapi juga untuk memastikan bahwa nilai-nilai kemanusiaan dalam interaksi ekonomi masyarakat tetap terjaga. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kesalahan ekspediter dalam pengiriman paket juga merupakan implementasi dari bunyi Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yaitu : “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.” Dalam pasal tersebut menegaskan bahwa perekonomian diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan, tetapi juga sebagai bentuk komitmen nyata dalam membangun sistem ekonomi yang adil dan beradab.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelma menjadi pilar utama dalam upaya melindungi konsumen dari kerugian akibat kelalaian atau kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pengiriman paket. Perlindungan hukum ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perlindungan terhadap praktik penipuan atau penyalahgunaan, hingga penegakan hak konsumen dalam memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan yang mereka beli. Dengan adanya perlindungan yang kuat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen merasa lebih aman dan percaya diri dalam bertransaksi, sementara pedagang juga didorong untuk lebih bertanggung jawab dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan mematuhi peraturan yang berlaku. Ini semua berkontribusi dalam membangun iklim ekonomi yang sehat dan adil di tengah masyarakat.

Lebih dari sekadar menjaga keadilan individual, perlindungan hukum ini memiliki dampak yang lebih luas dalam membangun semangat kebersamaan dalam beraktivitas ekonomi. Dengan memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan dengan mematuhi aturan yang adil dan transparan, sistem ini tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif. Ini sejalan dengan prinsip negara hukum yang menjunjung tinggi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, di mana semua pihak dapat berpartisipasi dalam perekonomian nasional dengan tanpa diskriminasi dan dengan jaminan perlindungan yang setara sehingga semakin kompleks dan dinamis.

Berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (yang selanjutnya di sebut BPKN). Pembentukan BPKN beranggotakan BPKN Periode I masa jabatan 2004 - 2007 berjumlah 17 orang, yang terbentuk berdasarkan Keppres RI No. 150/M tahun 2004 tentang Pengangkatan Anggota BPKN. Lalu, terbentuk 20 Anggota BPKN Periode II masa jabatan 2009-2012 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2009 tanggal 11 Oktober 2009, Periode III masa jabatan 2013 – 2016 dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 80/P Tahun 2013 terbentuk 23 Orang Anggota BPKN yang mewakili pemerintah, akademisi, tenaga ahli dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (yang selanjutnya disebut LPKSM). Fungsi dan tugas BPKN ditetapkan dalam Pasal 33 dan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperihikan kepada konsumen.
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha; dan Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Tujuan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat.

Disisi lain, Mendapatkan apa yang anda butuhkan dan inginkan menjadi lebih mudah seiring berjalannya waktu karena berbagai alasan. Istilah "internet" adalah singkatan dari "jaringan yang saling terhubung", karena tujuan utamanya adalah menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia (Gani, 2014). Dengan kemajuan teknologi, kita tidak perlu lagi mengunjungi toko untuk membeli dan menjual barang; ini dapat menghemat energi. Kami sekarang bisa mendapatkan komoditas yang kami butuhkan secara online. Ada kelemahan dari kenyamanan pembelian internet selain kelebihanannya. Karena tidak ada yang sempurna dalam situasi ini, setiap keuntungan pasti memiliki kekurangannya masing-masing. Setiap pertukaran nilai termasuk transfer data, barang, jasa, atau uang melalui jaringan elektronik disebut sebagai e-commerce. Barang dan jasa yang bernilai ekonomi diciptakan, diproduksi, dipasarkan, didokumentasikan, diinventarisasi, dibeli, atau dipasok melalui berbagai saluran (Afrineldi, 2021).

Melakukan transaksi online tentu saja membutuhkan pihak yang disebut ekspediter yang berperan sebagai distributor dalam kegiatan jual beli online di era globalisasi saat ini. Dalam perspektif hukum, ketika pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi yang kemudian disebut sebagai ekspediter, dimana pengiriman ini terjadi karena adanya permintaan dari penerima barang tersebut dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Pengangkutan komoditas dan barang lainnya melalui darat atau laut menjadi tanggung jawab ekspediter. Ia harus secara berurutan mencatat dalam daftar harian jenis dan jumlah muatan yang harus diangkut, serta, jika diminta. Telah disampaikan juga dalam Pasal 87 KUHD, bahwa ekspediter harus memastikan pengiriman barang dilakukan secara rapi dan secepatnya dengan menyempurnakan fasilitas yang tersedia untuk melakukan itu supaya pengiriman dilakukan secara baik dan benar.

Ekspediter sebagai pihak perantara, maka harus memikul tanggung jawab penuh atas barang pengiriman yang sedang ditangani. Selain itu, ia bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan produk yang diakibatkan oleh kecerobohan atau kelalaiannya setelah pengiriman. (Pasal 8 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang). Dalam hal ini, banyaknya masyarakat yang kurang sadar akan hukum, yang dimana tidak taunya prosedur yang harus dilakukan bilamana mengalami kesalahan dalam pengiriman paket, sehingga masyarakat atau bisa disebutkan konsumen mengalami kerugian karena kelalaian yang dilakukan oleh ekspediter, hal ini dibuktikan dengan maraknya kasus yang sedang viral di media sosial seperti mencaci maki kurir sebagai pihak ekspediter yang mengirimkan paket tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, sehingga mereka merasa dirugikan.

Dalam kasus ini, apabila terjadi kesalahan saat kirim paket. Maka langkah awal yang harus dilakukan oleh konsumen adalah menanyakan terlebih dahulu kepada kurir selaku pihak ekspediter mengenai kesalahan yang terjadi. Korban dengan ini wajib menyertakan barang bukti terhadap kelalaian kurir sebagai ekspediter.

Apabila langkah tersebut tidak menemukan titik temu atau solusi, maka konsumen selaku korban dapat melakukan langkah selanjutnya yaitu memberikan somasi tertulis kepada pihak ekspediter yang bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi. Somasi adalah teguran terhadap pihak calon tergugat. Jika diperjelas, somasi merupakan suatu teguran yang dilakukan oleh korban selaku penggugat kepada pihak ekspediter selaku tergugat, hal ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang melakukan kesalahan untuk berbuat sesuatu yang dapat menghentikan suatu kasus dinaikkan ke pengadilan.

Apabila upaya yang dilakukan ini tidak dihiraukan oleh pihak ekspediter, maka konsumen selaku korban dapat mengajukan ganti rugi melalui gugatan ke pengadilan, adapun kewajiban ganti rugi telah disebutkan dalam Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang berbunyi :“Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau rusaknya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.”

Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan hak atau informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. pelaku usaha juga harus mendengarkan jika sewaktu-waktu konsumen memberikan pendapat atau keluhan. Namun pada saat terjadi bencana yang tak terduga seperti halnya terjadinya kebakaran, banjir dan lainnya yang mengakibatkan terlambat atau hilangnya paket maka siapa yang harus disalahkan, dengan demikian Undang-Undang ini terdapat kelemahan hukum, sehingga diperlukan adanya revisi dan perubahan dengan pembahasan bersama. Harapannya rancangan undang-undang Perlindungan Konsumen semakin diperbaiki dan masyarakat pun memahami hak dan kewajiban mereka dalam undang-undang perlindungan konsumen.

METODE

Pendekatan penelitian hukum normatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto adalah penelitian hukum yang dilakukan melalui analisis data sekunder atau bahan pustaka. Agar pembaca dapat memahami dan memahami isi suatu karya tulis atau tesis, penting untuk menggunakan metode penelitian yang tepat dan berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, metodologi penelitian yang diterapkan dalam tesis ini adalah sebagai berikut sehubungan dengan tesis yang telah penulis sampaikan dalam proposal ini.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan permasalahan yang meliputi:

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*statue approach*)

Pendekatan perundang-undangan yang sering disebut dengan pendekatan patung (*statutory*) adalah teknik pendekatan pengarang. Untuk menerapkan metode pendekatan ini, pertama-tama kita harus memahami dan mencari semua undang-undang yang relevan dengan undang-undang perlindungan konsumen yang saat ini berlaku dan sedang diselidiki. Tujuan utama penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan informasi kepada pembaca mengenai perlindungan hukum terhadap kesalahan pengirim paket berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Dalam penelitian hukum yang bersifat normatif, Amiruddin dan Zainal Asikin menyatakan bahwa hukum ditata sebagaimana dengan apa yang telah tertulis dalam suatu aturan perundang-undangan ataupun hukum dinilai sebagai suatu kaidah ataupun norma-norma yang dianggap telah sesuai sebagaimana apa yang dianggap baik dan benar dalam pandangan hukum (Purwosutjipto, 1999). Untuk selanjutnya mengidentifikasi mengenai rujukan yang berkaitan dengan norma hukum yang memiliki kaitannya dengan perundang-undangan, asas-asas hukum, dan juga doktrin (pendapat ahli) yang memiliki tujuan guna mencari letak hukum dan juga hubungannya dengan penelitian yang sedang penulis teliti (Muhaimin, 2020). Objek kajian yang peneliti teliti memfokuskan pada bagaimana sistem norma hukum yang berkaitan dengan kaidah ataupun aturan hukum. Hal ini ditujukan untuk memberi pandangan hukum yang menjadi dasar, apakah hal tersebut dianggap benar ataupun salah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan dengan konseptual yang memiliki sumber dari pendapat-pendapat ataupun doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum yang memiliki kaitannya dengan peran hukum saat terjadi kesalahan kurir pada saat kirim paket. Pendekatan zKasus z(case zapproach)

Dalam penelitian hukum yang bersifat normatif, tentunya terdapat salah satunya adalah pendekatan kasus, dimana dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kasus karena adanya suatu fenomena yang terjadi di masyarakat yang memiliki kaitannya dengan apa yang sedang diteliti yaitu berkaitan dengan kesalahan kurir pada saat kirim paket.

HASIL DAN PEMBAHASAN**4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah pengguna akhir atau pengguna suatu produk, yang dapat diperoleh melalui pembelian atau saluran lain seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badul Zaman, sebaliknya, berpendapat bahwa setiap orang yang menggunakan produk dan layanan secara nyata dan otentik memenuhi syarat sebagai konsumen. Para ahli hukum sepakat bahwa konsumen diartikan sebagai pengguna akhir suatu produk dan/atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diberikan oleh pelaku usaha (*ondernemer*).

Dalam hukum positif di Indonesia yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pada pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Adapun penjelasan dari pasal 1 ayat 2 tentang pengertian konsumen berdasarkan unsur-unsurnya adalah:

1. Setiap orang; subjek yang disebut sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" di sini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.
2. Pemakai; berdasarkan konsep dari pasal 1 ayat 2 UUPK, kata pemakai menekankan pada konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini dapat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan bahwa barang/jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Jadi, sebagai konsumen, tidak selalu harus terjalin kontraktual jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha, seperti seseorang yang menerima paket kiriman hadiah berupa makanan

dan minuman kaleng yang dibeli oleh si pengirim tersebut. Jika ternyata penerima hadiah ini mengalami kerugian yang diakibatkan oleh makanan dan minuman yang sudah rusak, penerima hadiah ini dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Jadi, yang dimaksud dengan pemakai pada UUPK ini adalah pihak yang mengonsumsi langsung barang/jasa, baik itu orang maupun badan hukum. Pemakai ini juga berkaitan dengan konsep bahwa suatu produk dapat dipakai oleh diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup yang lain. Sebagai contoh, ada seorang bapak yang membeli makanan untuk seluruh anggota keluarganya dan binatang peliharaannya, jadi yang dimaksud dengan pemakai di sini adalah anggota keluarga yang mengonsumsi makanan tersebut dan binatang peliharaannya.

3. Barang dan/atau Jasa; Mengenai istilah ini, dapat digunakan dengan sebutan produk, karena saat ini yang dimaksud dengan produk itu sendiri bermakna barang/jasa. Sebagai contoh, dalam perbankan, jasa yang biasa ditawarkan disebut dengan produk-produk perbankan. UUPK mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Tersedia dalam Masyarakat; Dalam perdagangan, saat ini syarat ini tidak mutlak lagi dituntut oleh konsumen, karena beberapa produk tidak dapat dihadirkan di tengah-tengah konsumen pada saat transaksi berlangsung, seperti pada perusahaan pengembang (developer). Perusahaan ini sudah terbiasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunan yang dipesan tersebut ada. Jadi, dalam transaksi perdagangan, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukanlah sesuatu yang diutamakan.
5. Tidak untuk diperdagangkan; UUPK memberikan ketegasan bahwa yang dimaksud konsumen yang akan dilindungi adalah konsumen akhir, yaitu yang langsung mengonsumsi barang atau jasa. Hal ini bertujuan untuk mempersempit cakupan konsumen. Namun, hal ini dirasa tidak adil karena bisa saja produk tersebut merugikan beberapa pihak selain konsumen akhir. Dalam pengertian yang telah disebutkan, konsumen adalah orang yang mendapatkan suatu produk berupa barang/jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Pada undang-undang yang sama telah disebutkan bahwa ada 2 (dua) jenis istilah konsumen di dalam kepustakaan ekonomi yaitu sebagai berikut di bawah ini.
 1. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk;
 2. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Konsumen akhir merupakan pengguna akhir dalam rangkaian distribusi barang maupun jasa, di mana barang atau jasa yang dibeli digunakan untuk kepentingannya sendiri dan tidak menghasilkan produk baru. Misalnya, kita merupakan pengguna akhir sebuah pakaian. Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang membeli sebuah produk untuk menghasilkan atau menciptakan produk lainnya. Misalnya, seorang pengusaha membeli kedelai yang nantinya akan diproduksi lagi menjadi produk baru yaitu tempe.

Konsumen tidak hanya sekadar menjadi pembeli (buyer), tetapi mereka adalah seseorang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang. Adapun dalam pengertian lainnya, konsumen dibedakan menjadi tiga macam, yaitu: Konsumen komersial (comersial consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang

digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan

1. Konsumen antara (intermediate consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen akhir (ultimate consumer), adalah orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Selain dari transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya, dikenal juga transaksi komersial yang biasanya dilakukan oleh produsen sebagai prinsipal dengan si pedagang antara. Pihak yang disebut terakhir inilah yang menjembatani antara produsen dan konsumen akhir (ultimate consumer). Pihak yang menjadi perantara disebut juga dengan intermediate consumer. Konsumen antara dapat berupa agen atau berupa distributor.

Data Penelitian

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah sebagai berikut.

- a. Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi :
“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”
- b. Pasal 21 ayat (1) yang berbunyi :
“Anggota Dewan Perwakilan Rakyat berhak mengajukan usul rancangan undang-undang.
- c. Pasal 27 yang berbunyi :
 - (1) Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.
 - (2) Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.
 - (3) Setiap warga negara berhak dan wajib ikut serta dalam upaya pembelaan negara.
- d. Pasal 33 Undang-Undang yang berbunyi :
 - (1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.
 - (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.
 - (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.
 - (4) Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
 - (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks perdagangan elektronik, termasuk dalam regulasi

perlindungan konsumen untuk transaksi e-commerce. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1), menyebutkan bahwa, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen”. Artinya, Pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam hal perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingannya. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan zakan kebutuhan masyarakat (Siadabalok, 2006). Menurut Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
6. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
7. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
8. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
9. Menumbuhkan keasadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
10. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (Miru, 2011). Peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hukum positif di Indonesia yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Kitab Undang- Undang Hukum Dagang

Dalam pasal 87 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) yang berbunyi “Ia harus menjamin pengiriman barang dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu, dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik. Pada intinya, tanggung jawab ekspediter terhadap barang-barang yang telah diserahkan pengirim kepadanya terdapat pada Pasal 87 KUHD yaitu untuk :

- a. Menyelenggarakan pengiriman secepatnya dengan rapi pada barang yang telah diterimanya dari pengirim;
- b. Mengindahkan segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut;
- c. Pengambilan barang-barang dari gudang pengirim;
- d. Melakukan penyimpanan di gudang miliknya;
- e. Pengambilan barang muatan dari pelabuhan tujuan untuk diserahkan kepada penerima yang berhak atau kepada pengangkut selanjutnya.

Pasal 88 KUHD berbunyi: “Ia juga harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya.” Tanggung jawab ekspedisi merupakan bentuk tanggung jawab atas kesalahan, di mana jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang, ekspedisi harus membayar ganti rugi yang timbul akibat kesalahan tersebut. Ekspedisi memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Setiap kerugian yang timbul selama kegiatan pengangkutan menjadi tanggung jawab pengangkut, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat dari kesalahannya. Dalam hal tersebut, pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi sesuai dengan Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 KUHD.

Pasal 468 ayat (2) KUHD menyebutkan bahwa kewajiban pengangkut yang utama ialah menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai diterimanya dari pengirim sampai diserahkan kepada penerima barang.

Sedangkan, Pasal 477 KUHD menyebutkan: “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”

Jika terjadi pelanggaran dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspediter, maka ekspedisi harus bertanggung jawab sepenuhnya. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata, berbunyi: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja atas kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kesalahan atau kekurangan hati-hatian.” Ini berarti bahwa ekspedisi harus mengambil tanggung jawab atas segala kerugian seperti kehilangan atau pencurian barang, dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak serta mengganti kerusakan yang disebabkan oleh keterlambatan atau kelalaian dari pihak ekspedisi.

Selain itu, terdapat ketentuan mengenai ganti rugi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam Pasal 188. “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.” Pasal tersebut menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang atau pengirim barang akibat kelalaian dalam memberikan layanan angkutan. Ini berarti bahwa perusahaan angkutan harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul seperti kerusakan, kehilangan, atau kerugian lainnya yang disebabkan oleh penyelenggara angkutan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kejadian yang tak terhindarkan atau tak dapat diantisipasi. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Berdasarkan perjanjian antara penjual dengan perusahaan jasa pengiriman barang, maka perusahaan jasa pengiriman barang dapat dianggap sebagai pihak yang menerima kuasa dari penjual selaku pemberi kuasa dalam melakukan penyerahan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 KUH Perdata. Dalam pasal tersebut dikatakan bahwa: “Pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberi kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.”

Dalam hal ini, yang bertindak sebagai pemberi kuasa adalah penjual, dan yang bertindak sebagai penerima kuasa adalah perusahaan jasa pengiriman barang. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat syarat, yaitu :

1. Sepakat mereka mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Berdasarkan perjanjian antara penjual dan perusahaan pengiriman barang yang bersangkutan, perusahaan jasa pengiriman dianggap sebagai suatu pihak yang kemudian menerima kuasa dari penjual, di mana dalam hal ini ia bertindak sebagai pemberi kuasa dalam melakukan penyerahan. Setelah itu, untuk menciptakan efektivitas, perusahaan jasa pengiriman mempekerjakan kurir yang berfungsi sebagai perantara dalam pengiriman barang dan berhadapan langsung dengan konsumen atau pembeli.

Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers, perlindungan hukum adalah jaminan perlindungan pemerintah dan atau masyarakat kepada warganegara dalam melaksanakan fungsi, hak, kewajiban, dan peranannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dalam Undang-undang ini dimaksud dengan arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Para pihak adalah subyek hukum, baik menurut hukum perdata maupun hukum publik. Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa kausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Adanya peraturan yang mengatur berbagai aspek perdagangan elektronik membuat perdagangan elektronik di Indonesia lebih mudah berkembang. Terlebih dari beberapa aturan hukum positif yang ada di Indonesia, yaitu Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik (UU ITE) yang mengatur hak dan kewajiban penyedia jasa perdagangan elektronik, perlindungan konsumen online, dan penggunaan tanda tangan elektronik. Selain itu, undang-undang ini mengatur tindakan yang melanggar perdagangan elektronik, seperti penipuan online atau pencemaran nama baik melalui platform digital. Regulasi ini berfungsi sebagai dasar hukum penting untuk mengatur perdagangan online di Indonesia.

4.2.8 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Hal ini juga diatur dalam UU LLAJ Pasal 191 yang menyatakan, "Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dikenakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan." Ini menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum harus bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh tindakan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, karena jasa pengiriman (ekspediter) yang bermasalah mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen.4.2.9

Peraturan Pemerintah 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Elektronik

Apabila ditinjau dari Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) Pasal 27, "Pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen, hal itu mencakup alamat dan nomor kontak pengaduan, prosedur pengaduan konsumen, mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan dan jangka waktu pengaduan." Pihak ekspedisi juga harus mempertanggungjawabkan tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh

karyawannya.4.2.10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) yang ditindaklanjuti dengan PP No. 04 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (yang selanjutnya di sebut BPKN. Fungsi dan tugas BPKN ditetapkan dalam Pasal 33 dan 34 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha; dan Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Tujuan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat.

Hasil Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kesalahan Ekspediter Saat Kirim Paket Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku (Republika, 2004). Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian (Rahayu, 2009).

Sedangkan kepastian hukum sendiri menurut Gustav Radbruch merupakan salah satu tujuan dari hukum itu sendiri, dalam teori kepastian hukum yang ia kemukakan ada empat hal mendasar yang memiliki hubungan erat dengan makna dari kepastian hukum itu sendiri, yaitu sebagai berikut.

1. Hukum merupakan hal positif yang memiliki arti bahwa hukum positif ialah perundang-undangan.
2. Hukum didasarkan pada sebuah fakta, artinya hukum itu dibuat berdasarkan pada kenyataan.

3. Fakta yang termaktub atau tercantum dalam hukum harus dirumuskan dengan cara yang jelas, sehingga akan menghindari kekeliruan dalam hal pemaknaan atau penafsiran serta dapat mudah dilaksanakan.
4. Hukum yang positif tidak boleh mudah diubah.

Pendapat Gustav Radbruch mengenai kepastian hukum tersebut, didasarkan pada pandangannya mengenai kepastian hukum yang berarti adalah kepastian hukum itu sendiri. Gustav Radbruch mengemukakan, bahwa kepastian hukum adalah salah satu produk dari hukum atau lebih khususnya lagi merupakan produk dari perundang-undangan.

A.Z. Nasution, S.H. memberikan batasan dari hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan jasa konsumen (Nasution, 2006). Maka dari itu, Hukum Perlindungan Konsumen diaplikasikan ketika konsumen berhubungan dengan pelaku usaha yang mengadakan suatu hubungan hukum, kemudian terjadi permasalahan yang dipicu oleh kedudukan yang tidak seimbang tersebut.

Janus Sidabalok mengartikan hukum perlindungan konsumen sebagai suatu peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pemberian perlindungan konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hukum perlindungan konsumen menurut Janus mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut (Siadabalok, 2006).

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Berdasarkan teori Satjipto Raharjo, dalam penelitian ini menggunakan pendekatan seperti berikut.

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) biasanya di gunakan untuk meneliti peraturan perundang-undangan yang dalam penormaannya masih terdapat kekurangan atau malah menyuburkan praktek penyimpangan baik dalam tataran teknis atau dalam pelaksanaannya dilapangan.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (1), disebutkan bahwa, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.” Artinya, Pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam hal perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingannya. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen, bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang memiliki peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat (Siadabalok, 2006).

Menurut Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan:

- A. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- B. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa;
- C. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- D. Menciptakan 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 yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

F. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (Miru, 2011).

Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah pengguna akhir atau pengguna suatu produk, yang dapat diperoleh melalui pembelian atau saluran lain seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badul Zaman, sebaliknya, berpendapat bahwa setiap orang yang menggunakan produk dan layanan secara nyata dan otentik memenuhi syarat sebagai konsumen. Para ahli hukum sepakat bahwa konsumen diartikan sebagai pengguna akhir suatu produk dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha (ondernemer).

Dalam hukum positif di Indonesia, yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Adapun penjelasan dari pasal 1 ayat 2 tentang pengertian konsumen berdasarkan unsur-unsurnya adalah:

1. Setiap orang; Subjek yang disebut sebagai konsumen adalah setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" di sini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum *rechtspersoon*. Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.
2. Pemakai; berdasarkan konsep dari Pasal 1 ayat 2 UUPK, kata pemakai menekankan pada konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah pemakai dalam hal ini dapat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan barang/jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli, jadi sebagai konsumen tidak selalu harus terjalin kontraktual jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha, seperti seseorang mendapat paket kiriman hadiah berupa paket makan dan minuman kaleng yang dibeli oleh si pengirim tersebut. Jika ternyata penerima hadiah ini mengalami kerugian yang diakibatkan oleh makanan dan minuman yang sudah rusak, penerima hadiah ini dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha. Jadi yang dimaksud dengan pemakai pada UUPK ini adalah pihak yang mengonsumsi langsung barang/jasa, baik itu orang/badan hukum. Pemakai ini juga berkaitan dengan konsep suatu produk dapat dipakai oleh diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup yang lain. Seperti ada seorang bapak membeli makanan untuk seluruh anggota keluarganya dan binatang peliharaannya, jadi yang dimaksud dengan pemakai di sini adalah anggota keluarga yang mengonsumsi makanan tersebut dan binatang peliharaannya.
3. Barang dan/atau Jasa; Mengenai istilah ini dapat digunakan dengan sebutan produk, karena saat ini yang dimaksud dengan produk itu sendiri bermakna barang/jasa, seperti pada perbankan, jasa yang biasa ditawarkan disebut dengan produk-produk perbankan. UUPK mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Tersedia dalam Masyarakat; Dalam perdagangan saat ini syarat ini tidak mutlak lagi dituntut oleh konsumen, karena beberapa produk yang tidak dapat dihadirkan di tengah-tengah konsumen pada saat transaksi berlangsung, seperti pada perusahaan pengembang (*developer*). Perusahaan ini sudah terbiasa mengadakan transaksi terlebih

dahulu sebelum bangunan yang dipesan tadi. Jadi pada transaksi perdagangan saat keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

5. Tidak untuk diperdagangkan; UUPK memberikan ketegasan yang dimaksud konsumen yang akan dilindungi adalah konsumen akhir yaitu yang langsung mengonsumsi barang atau jasa. Hal ini bertujuan untuk mempersempit cakupan konsumen, namun hal ini dirasa tidak adil karena bisa saja produk itu merugikan beberapa pihak selain konsumen akhir. Dalam pengertian yang telah disebutkan, konsumen adalah orang yang mendapatkan suatu produk berupa barang/jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Pada undang-undang yang sama telah disebutkan bahwa ada 2 (dua) jenis istilah konsumen di dalam kepastiaan ekonomi yaitu sebagai berikut di bawah ini.

1. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk;
2. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Konsumen akhir merupakan pengguna akhir dalam rangkaian distribusi barang maupun jasa, dimana barang atau jasa yang dibeli digunakan untuk kepentingannya sendiri dan tidak menghasilkan produk baru. Misalnya, kita merupakan pengguna akhir sebuah pakaian. Sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang membeli sebuah produk untuk menghasilkan atau menciptakan produk lainnya.

Konsumen tidak hanya sekedar menjadi pembeli (*buyer*), tetapi mereka adalah seseorang (perorangan atau badan usaha) yang mengonsumsi jasa dan/atau barang. Adapun dalam pengertian lainnya, konsumen dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

1. Konsumen komersial (*comercial consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer*), adalah orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

Selain dari transaksi konsumen berupa peralihan barang dan/atau jasa termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya, dikenal juga transaksi komersial yang biasanya dilakukan oleh produsen sebagai prinsipal dengan si pedagang antara. Pihak yang disebut terakhir inilah yang menjembatani antara produsen dan konsumen akhir (*ultimate consumer*). Pihak yang menjadi perantara disebut juga dengan *intermediate consumer*. Konsumen antara dapat berupa agen atau berupa distributor.

Peran Hukum Terhadap Kesalahan yang dilakukan oleh Ekspediter pada saat Kirim Paket

Aristoteles lebih terang menjelaskan tentang keadilan. Menurutnya, keadilan dimaknai sebagai keseimbangan. Adapun ukuran keseimbangan menurut Aristoteles adalah kesamaan numerik dan kesamaan proporsional. Aristoteles membagi keadilan menjadi dua, yaitu:

1. Keadilan distributif adalah keadilan yang berlaku dalam ranah hukum publik, yaitu fokus pada distribusi kekayaan dan barang lain yang diperoleh masyarakat.
2. Keadilan korektif berhubungan dengan membetulkan atau membenarkan sesuatu yang salah, memberikan kompensasi bagi pihak yang dirugikan atau memberikan hukuman yang pantas bagi pelaku kejahatan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan maka pihak yang dirugikan berhak mendapatkan upaya represif dari pemerintah dengan berpedoman pada hukum positif Indonesia mengenai kasus terkait. Pada hal ini ekspediter diharuskan memenuhi hal-hal yang telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Hubungan yang terjadi antara Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) dan konsumen atau pengguna jasa pengiriman merupakan hubungan kontraktual yang lahir akibat perjanjian (kontrak) yang mereka buat maka adanya hubungan antara konsumen dan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) itu disebut hubungan

Kontraktual. Hubungan inilah yang dapat menyebabkan konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter). Jika tidak ada hubungan kontraktual tersebut maka dengan mudah pihak Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Ekspediter) mengajukan bantahan bahwa pihak yang bertanggungjawab hanyalah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian (*privity of contract*).

Tanggung jawab ekspedisi merupakan bentuk tanggung jawab atas kesalahan, di mana jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang, ekspedisi harus membayar ganti rugi yang timbul akibat kesalahan tersebut. Ekspedisi memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Setiap kerugian yang timbul selama kegiatan pengangkutan menjadi tanggung jawab pengangkut, kecuali jika pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat dari kesalahannya. Dalam hal tersebut, pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi sesuai dengan Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 KUHD.

Pasal 468 ayat (2) menyebutkan “Bahwa kewajiban pengangkut yang utama ialah menyelenggarakan pengangkutan dan menjaga keselamatan barang yang diangkut mulai diterimanya dari pengirim sampai diserahkan kepada penerima barang.”

Sedangkan, Pasal 477 menyebutkan “Pengangkut bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya.”

Jika terjadi pelanggaran dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh pihak ekspediter, maka ekspedisi harus bertanggung jawab sepenuhnya. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja atas kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kesalahan atau kurang hati-hatian. Ini berarti bahwa ekspedisi harus mengambil tanggung jawab atas segala kerugian seperti kehilangan atau pencurian barang, dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak serta mengganti kerusakan yang disebabkan oleh keterlambatan atau kelalaian dari pihak ekspedisi.

Selain itu, terdapat ketentuan mengenai ganti rugi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam Pasal 188. “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan” Pasal tersebut menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang dialami oleh penumpang atau pengirim barang akibat kelalaian dalam memberikan layanan angkutan. Ini berarti bahwa perusahaan angkutan harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul seperti kerusakan, kehilangan, atau kerugian lainnya yang disebabkan oleh penyelenggara angkutan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kejadian yang tak terhindarkan atau tak dapat diantisipasi.

Dalam proses pengiriman barang, seringkali terjadi hambatan seperti bencana alam atau kerusakan barang dan keterlambatan pengiriman yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Masalah-masalah ini disebabkan oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal yang memicu tindakan wanprestasi dari pihak ekspedisi. Oleh karena itu, diatur didalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” jika terjadi kerusakan atau kejadian yang tidak diinginkan selama proses pengiriman barang, tanggung jawab untuk menangani hal tersebut jatuh pada pihak ekspedisi.

Apabila ditinjau dari Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) Pasal 27 bahwa “Pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen, hal itu mencakup alamat dan nomor kontak pengaduan, prosedur pengaduan konsumen, mekanisme tindak lanjut pengaduan, petugas yang kompeten dalam memproses layanan pengaduan dan jangka waktu pengaduan.”

Pihak ekspedisi juga harus mempertanggungjawabkan tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh karyawannya. Ini berarti bahwa ekspedisi bertanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan oleh karyawannya selama dalam menjalankan tugas. Hal ini juga diatur dalam UU LLAJ Pasal 191 “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dikenakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.” yang menegaskan bahwa perusahaan angkutan umum harus bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh tindakan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Karena jasa pengiriman (ekspediter) yang bermasalah mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Konsumen yang mengharapkan barang yang dikirim sampai ke konsumen dengan apa yang telah dijanjikan oleh ekspediter, namun nyatanya tidak demikian. Maka, sudah menjadi kewajiban pelaku usaha yang terbukti melakukan kesalahan untuk memberikan ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 4 UUPK disebutkan juga hak yang diperoleh konsumen:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Mengandung arti bahwa konsumen akan mendapatkan jaminan kenyamanan, kesamaan, dan keselamatan secara jasmani maupun rohani dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Sebelum mengkonsumsi barang atau jasa tentunya konsumen akan memperhatikan kebutuhan dan kecocokan terhadap suatu barang atau jasa. Bagi konsumen golongan bawah, dimana kemampuan daya beli yang relatif rendah, tentunya akan menjadi masalah. Umumnya konsumen golongan ini kurang memahami mutu suatu barang atau jasa. Konsumen golongan ini akan mengkonsumsi barang atau jasa karena sesuai dengan daya belinya. Berbeda dengan konsumen golongan keatas yang memiliki kekuatan materi, tidak memiliki masalah dengan hak pilih dalam memilih suatu barang atau jasa.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Suatu produk di *e-commerce* harus disertakan informasi yang benar dan lengkap oleh pelaku usaha. Kerena kesalahan dalam memberikan informasi akan membahayakan bagi konsumen itu sendiri. Penyampaian informasi produk

selain untuk perluasan pasar, juga menyangkut masalah informasi secara keseluruhan terutama dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen. Agar tidak merugikan kedua belah pihak.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Konsumen berhak mengeluh dan menyampaikan masalah pada pelaku usaha jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai informasi pada deskripsi produk atau jasa tidak sesuai dengan kenyataan produk yang diperdagangkan. Pihak ekspediter harus memiliki kesediaan dalam mendengar, menampung dan menyelesaikan keluhan konsumen.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Untuk menumbuh kembangkan sikap pihak ekspediter dalam berlaku jujur dan bertanggung jawab. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum apabila konsumen merasa dirugikan oleh pihak ekspediter.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Konsumen berhak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan terutama menyangkut layanan pihak ekspediter. Konsumen memang dituntut aktif seperti membiasakan untuk membaca label agar peluang untuk ditipu semakin kecil. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media masa dan kegiatan swadaya masyarakat.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pihak ekspediter tidak diperbolehkan membedakan-bedakan pelayanan terhadap seorang konsumen, antara lain dengan memilah-milah status sosial konsumen. Semua telah diantisipasi oleh UUPK, dimana konsumen dibekali hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tanpa adanya deskriminatif oleh ekspediter.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam UUPK sudah dirancang dengan sangat memperhatikan dasar-dasar untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Mulai dari hubungan hukum antara pihak ekspediter dengan konsumen pengguna layanan ekspedisi secara jujur. Hingga konsumen yang mengalami kerugian akibat barang cacat saat pengiriman akan mendapat ganti rugi yang memadai. Kemudian diberikannya pilihan penyelesaian sengketa kepada para pihak.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen. Konsumen sebagai subjek hukum, kepentingan dan keselamatan harus dilindungi secara yuridis. Harus diawasi proses perlindungan itu oleh pemerintah.

Bentuk Konseptual Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kesalahan Ekspediter Saat Kirim Paket Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “Seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.” Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (negligence); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (culpa),

walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Perlindungan konsumen menjadi aspek krusial dalam perdagangan online, terutama karena interaksi antara konsumen dan penjual sering dilakukan secara virtual tanpa pertemuan langsung. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terjaga dan dilindungi dalam transaksi online. Dengan adanya peraturan ini, transaksi keuangan dalam perdagangan online menjadi lebih teratur dan keamanannya terjamin.

Di era digital ini, alat bukti yang sebelumnya terbatas pada dokumen fisik telah mengalami perkembangan menjadi informasi elektronik dan dokumen elektronik. Hal ini diatur dengan jelas dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang menyatakan bahwa informasi, dokumen elektronik, atau hasil cetaknya dianggap sebagai alat bukti yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Dengan adanya ketentuan ini, memberikan kepastian hukum dalam melakukan transaksi elektronik di Indonesia. Ada beberapa aspek hukum dalam bisnis e-commerce dan jual beli online yang perlu dipahami ketika seseorang memutuskan untuk melakukan transaksi online, sehingga dapat menjalankan kegiatan bisnis online dengan lebih mudah dan nyaman.

Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang disingkat PPMSE adalah pelaku usaha yang merupakan perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang dapat menjadi pelaku usaha dalam negeri dan pelaku usaha luar negeri dan melakukan kegiatan usaha perdagangan melalui sistem elektronik. Menurut Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri memiliki kewajiban dalam Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sebagai berikut:

- Mengutamakan menggunakan nama domain tingkat tinggi Indonesia (.id) bagi Sistem Elektronik yang berbentuk situs internet;
- a. Mengutamakan menggunakan alamat Protokol Internet (IP Address) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Menggunakan perangkat *server* yang ditempatkan di pusat data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. Melakukan pendaftaran Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. Memenuhi ketentuan persyaratan teknis yang ditetapkan oleh instansi terkait dan memperoleh Sertifikat Keandalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. Menyampaikan data dan/atau informasi secara berkala kepada lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistik; dan
 - f. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan sektoral lain yang terkait dengan perizinan kegiatan usaha PMSE.

Selain itu, transaksi yang terjadi juga harus memenuhi hak-hak pelaku usaha (penjual). Konsumen perlu menghormati hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan lima hak pelaku usaha :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Syariffa, 2023).

Dalam kebijakan *e-commerce* konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan dalam Kamus Hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan jasa lain, kewajiban yang pada akhirnya harus dilaksanakan. Tanggung jawab juga merupakan suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Tanggung jawab ekspedisi merupakan bentuk tanggung jawab berdasarkan kesalahan, dimana kesalahan yang terjadi dalam pengiriman barang mendapat tanggung jawab ekspedisi untuk membayar ganti kerugian yang timbul dari kesalahan itu. Pihak ekspedisi berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian sesuai ketentuan Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 KUHD.

Jika dalam proses pengiriman barang terjadi kesalahan yang dilakukan pengangkut, maka pihak ekspedisi yang melaksanakan kerja sama perjanjian pengangkutan dengan pengangkut ikut bertanggung jawab. Ekspediter terikat perjanjian ekspedisi dengan pengirim, dimana ekspediter bertindak atas nama pengirim untuk mencari pengangkut yang baik dalam mengirimkan barang, sehingga jika terjadi kesalahan yang dilakukan pengangkut maka ekspedisi ikut bertanggung jawab kepada pengirim karena telah melanggar perjanjian antara ekspediter dengan pengirim.

Tanggung jawab ekspediter dapat ditemukan di dalam Pasal 87 KUHD bahwa "Ia harus menanggung, bahwa pengiriman barang-barang dagangan dan lainnya yang untuk itu diterimanya, akan mendapatkan penyelenggaraannya dengan rapi dan dengan selekaslekasnya, pula dengan mengindahkan segala upaya, yang sanggup menjamin keselamatan barang-barang yang diangkutnya." Ekspediter selaku pelaku usaha yang menjual jasanya bertanggung jawab kepada pengirim sebagai konsumen yang menggunakan jasa daripada ekspediter.

Jika dalam pelaksanaan pengiriman barang terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh ekspediter, maka pihak ekspedisi harus bertanggung jawab penuh. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata berbunyi "Setiap orang bertanggung jawab tidak saja atas kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk segala kerugian yang disebabkan akibat kesalahan atau kurang hati-hatian", sehingga pihak ekspedisi bertanggung jawab atas segala bentuk barang yang hilang, dicuri, dan sebagainya, serta memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan maupun kerusakan yang timbul akibat keterlambatan dan keteledoran pihak ekspedisi.

Selain itu, mengenai ganti rugi yang diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 188 yang menyebutkan “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan”, sehingga segala kerugian yang diderita akibat pengiriman karena musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggara angkutan kecuali dibuktikan lain akibat kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari. Pihak ekspedisi juga bertanggung jawab apabila terdapat perbuatan melawan hukum pekerjanya, yang mana bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan oleh pekerjanya. Hal tersebut juga diatur dalam UU LLAJ Pasal 191 yang berbunyi “Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan orang yang dikenakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.”

PENUTUP

Kesimpulan

1. Perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen terhadap kesalahan ekspediter saat kirim paket menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi pada platform e-commerce karena adanya kepastian hukum yang berlaku.
2. Hukum ekspediter dalam transaksi di platform e-commerce apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh ekspediter pada saat kirim paket mengutip Pasal 468 ayat (2) dan Pasal 477 KUHD yang menetapkan kewajiban pengangkut untuk menjaga keselamatan barang dan bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan, kecuali terbukti bahwa keterlambatan itu tidak dapat dihindari. Konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi jika terjadi kerugian seperti kehilangan, pencurian, kerusakan, atau keterlambatan barang, berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata.
3. Bentuk Konseptual Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kesalahan Ekspediter Saat Kirim Paket Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni jika dalam proses pengiriman barang terjadi kesalahan yang dilakukan pengangkut, maka pihak ekspedisi yang melaksanakan kerja sama perjanjian pengangkutan dengan pengangkut ikut bertanggung jawab. Ekspediter terikat perjanjian ekspedisi dengan pengirim, dimana ekspediter bertindak atas nama pengirim untuk mencari pengangkut yang baik dalam mengirimkan barang, sehingga jika terjadi kesalahan yang dilakukan pengangkut maka ekspedisi ikut bertanggung jawab kepada pengirim karena telah melanggar perjanjian antara ekspediter dengan pengirim. Tanggung jawab ekspediter dapat ditemukan di dalam Pasal 87 KUHD, ekspediter selaku pelaku usaha yang menjual jasanya bertanggung jawab kepada pengirim sebagai konsumen yang menggunakan jasa daripada ekspediter.

Saran

1. Dalam peran ekspediter dalam transaksi di platform *e-commerce*, Peneliti menyarankan untuk memastikan bahwa ekspediter mematuhi regulasi yang ada, terutama yang mengacu pada KUHD dan KUH Perdata, guna menjamin keamanan dan kesuksesan pengiriman barang sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan antara pengirim dan penerima.
2. Tentunya untuk menghadapi ketentuan-ketentuan yang ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan hak atau informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Perlunya pengawasan dan penegakan hukum terhadap perusahaan ekspedisi guna memenuhi kewajiban pengiriman paket kepada konsumen. Pelaku usaha juga harus mendengarkan jika sewaktu-waktu konsumen memberikan pendapat atau

- keluhan. Termasuk pemberian sanksi yang tegas untuk memberikan efek jera bagi pelanggar.
3. Dalam hal pembahasan dan penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, peneliti menyarankan agar terciptaya kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi konsumen dalam menyusun kebijakan dan peraturan yang mendukung perlindungan konsumen. Dengan adanya forum atau pertemuan rutin bisa membantu dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dan memperbaiki praktek yang ada.

DAFTAR PUSTAKA**UNDANG-UNDANG**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)
 Undang-Undang Nomor 40 tahun 1999 tentang Pers
 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing
 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga
 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK
 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990)
 Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011).
 Ahmadi, C., & Hermawan, D. (2017). *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Penerbit Andi
 Aulia Muthiah, S.hi, M.h, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta, pustaka baru press, 2021),
 Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006),
 Bambang Sunggono, 1998, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,
 Janus Siadabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006),
 Jonaedi Efendi, *Kamus Istilah Populer*.
 Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: University Press,
 Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.,
 Purwosutjipto. 1999, *Pokok Hukum Dagang Indonesia*.
 R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya, 1995.
 Rr.Chusnu Syariffa D,K., Latersia Br Gurusinga, Andi Hasrun, dkk., *Etika Bisnis (Etika dan Penerapannya)*, Bandung, CV Media Sains Indonesia, 2023
 Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 2005.
 Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008,

- Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT Citra Aditya bakti, Bandung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, h.16.
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2008), h. 25-43.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, (Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan MK RI, 2006), h. 12.
- Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, (Jakarta: Nusamedia, 2009), h. 343.
- Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, (St. paul: West, 2009), h.1343.
- H.R. Sardjono dan Frieda Husni Hasbullah, *Bunga Rampai Perbandingan Hukum perdata*, h. 143.
- Syamsiar Julia, "Pelanggaran HAM dan Peran POLRI dalam Penegakan Hukum di Indonesia", *Jurnal Akademik Universitas Sumatera Utara*.
- M. Agus Santoso, *Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014
- JURNAL**
- Adinda Putri Reygina Prastya, *E-commerce : Pasar Digital dan Barang Digital*. Universitas Mercu Buana
- Afrineldi, "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Elektronik (E-Commerce)" *Jurnal Ilmiah Publika*, Vol. 9, No. 1, 2021
- Alcianno Gani, "Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya", *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, Vol. 2, No 2, 2014
- Belinda Dwi Tamara, Kedudukan Hukum *Dropshipper* dalam Transaksi Jual Beli *Jurisdiction* Vol. 4 (6) November 2021
- Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra, *Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online*, *HUKMY : Jurnal Hukum* Volume 3, No. 2, Oktober 2023
- Hermawan Lumba, *Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspediter Kepada Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Mimbar Keadilan*, *Jurnal Ilmu Hukum Edisi: Januari - Juni 2014*
- Kevin Adwitiya Bhagaskara, Dwi Desi Yayi Tarina. *Perlindungan Konsumen Terhadap Permasalahan Transaksi Online Dalam Platform Marketplace Tidak Resmi*, *Jurnal USM Law Review* Vol 7 No 1 Tahun 2024
- Muchsin, *Tugas dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam Varia Peradilan, No. 278 Januari 2009*, Mahkamah Agung Republik Indonesia, Jakarta, 2009
- Nedi Pernando, Busyra Azheri, and Wetría Fauzi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang Pengguna Jasa Pengiriman Angkutan Online," *Journal of Chemical Information and Modeling* 4, no. 1 (2021)
- Priescillia Mariana Palapessy, Teng Berlianty, Sarah Selfina Kuahaty. *Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang*, *Pamali: Pattimura Magister Law Review*, Vol. 3 No. 2, September 2023
- Rafni Suryaningsih Harun, Weny A. Dungga, dan Abdul Hamid Tome, "Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal Legalitas* 12, no. 2 2018.
- Riska Natagina Putri, Siti Nurul Intan Sari Dalimunth, *Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online*, *Volksgeist*, Vol. 4 No. 2 Juli- Des 2021
- Yessica Hartono Putri, *PERLINDUNGAN HUKUM DALAM TRANSAKSI MELALUI E-COMMERCE DI INDONESIA*, *Jurnal Kertha Negara* Vol 10 No 5 Tahun 2022

INTERNET

Adam Malik, 28 Agustus, 2020, Bursa Dagang, Makelar, Komisioner dan Expeditur Dalam Hukum Dagang, Situs Hukum

<https://www.situshukum.com/2020/08/bursa-dagang-makelar-komisioner-dan-expeditur.html>

<https://bpkn.go.id/home>

https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan

https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1060/5/13840001_file5.pdf