

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM PENGGUNAAN
JASA KURIR DI PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA DI KOTA
SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda*



Disusun Oleh :

Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari

NPM 2074201032

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM

SAMARINDA

2025



**UNIVERSITAS
WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**
FAKULTAS HUKUM
STATUS TERAKREDITASI

KONSENTRASI :
1. HUKUM SUMBER DAYA ALAM
2. HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
3. HUKUM TANAH

**BERITA ACARA
UJIAN PENDADARAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa Tanggal, 25 Pebruari 2025 bertempat di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Tim Penguji Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, telah melaksanakan Ujian Pendadaran skripsi

Dengan mengingat : Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Tanggal 11 Bulan September Tahun 2024 Nomor: 17.A /UWGM/FH-D/Pus/IX/2024 Tentang Pelaksanaan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum UWGM Samarinda

Memperhatikan :
Pertama : Jawaban dan sanggahan yang diberikan pada waktu ujian berlangsung
Kedua : Hasil nilai Ujian yang dicapai dalam ujian pendadaran skripsi dengan susunan tim sebagai berikut

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr.YATINI, S.H.M.,H.	KETUA	
2.	Dr. H. SYAHARIE JA'ANG, S.H.,M.H	SEKRETARIS	
3.	HJ. RUSTIANA, S.H.,M.H	ANGGOTA	

MEMUTUSKAN

NAMA : Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM : 20. 111007.74201.032
JUDUL SKRIPSI : Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di Pt. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hasil yang dicapai : ~~LULUS/ TIDAK LULUS~~
Dengan Predikat : **A** Dengan Pujian
B+ Sangat Memuaskan
B. Memuaskan
C+ Cukup

Samarinda , 25 Pebruari 2025

Mahasiswa Peserta Ujian

Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM: 20. 111007.74201.032

Ketua Tim Penguji

Dr .Yatini, S.H.M.H
NIDN: 1109106902

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dimana bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM : 2074201032
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya :

1. Tugas Akhir Penulisan Hukum dengan judul : Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. ialah hasil karya saya, serta di naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain guna mendapatkan gelar akademik disuatu perguruan tinggi, serta tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis maupun di terbitkan orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang dengan cara tertulis dikutip di naskah ini serta disebutkan sumber kutipan serta daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di di Tugas Akhir Penulisan Hukum ini bisa dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini DIGUGURKAN serta GELAR AKADEMIK DIMANA TELAH SAYA PEROLEHAN DIBATALKAN, serta diproses sejalan dengan ketentuan hukum dimana berlaku.
3. Tugas Akhir Penulisan Hukum ini bisa dijadikan sumber pustaka dimana ialah HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya guna di pergunakan seperti mestinya.

Samarinda, 9 Februari 2025



menyatakan,

Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari

NPM. 2074201083

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM : 2074201032
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : **Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam
Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Ekspres
Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau
Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen**

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. Yatini, S.H., M.H
NIDN. 1109106902

PEMBIMBING II

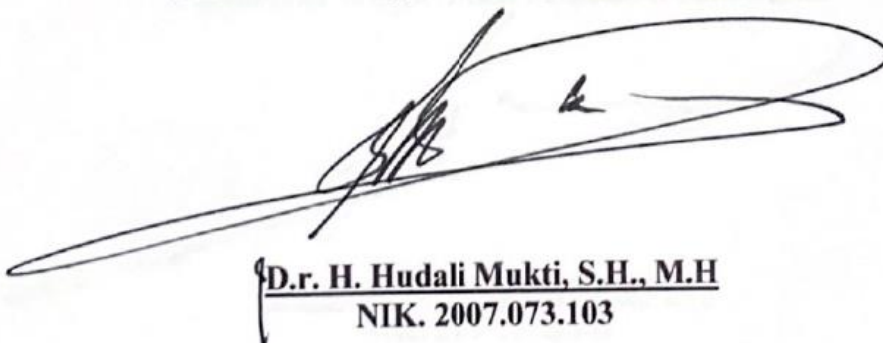


Dr. Syaharie Ja'ang, S.H., M.Si., M.H
NIDN. 1110096401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H
NIK. 2007.073.103

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM : 2074201032
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : **Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Ekspres Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. Yatini, S.H., M.H
NIDN. 1109106902

PEMBIMBING II

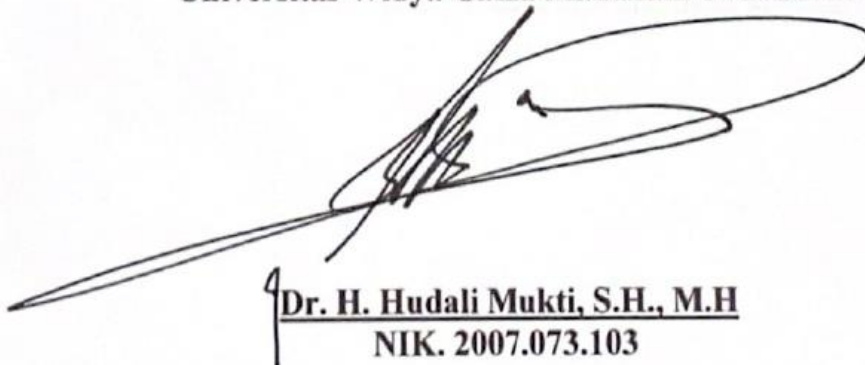


Dr. Syaharie Ja'ang, S.H., M.Si., M.H
NIDN. 1110096401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H
NIK. 2007.073.103

Ungkapan Pribadi :

Skripsi ini saya persembahkan untuk mama saya tercinta yang telah memberikan segalanya dengan penuh kasih sayang, setiap tetes keringat dan doa mama adalah motivasi terbesar saya terimakasih atas doa dan pengorbanan tanpa henti, tanpa mama saya tidak akan sampai di titik ini....

Motto :

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tau hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Ambil resikonya atau kita gak akan kemana mana.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia terhadap kerusakan barang dalam pengiriman di Kota Samarinda, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Fokus penelitian ini adalah mekanisme pertanggungjawaban perusahaan ekspedisi dan upaya konsumen untuk memperoleh ganti rugi. Meskipun Pasal 19 UUPK mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan barang selama pengiriman, PT. ID Express Logistik Indonesia sering membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku dalam perjanjian pengiriman. Kasus konsumen IS menunjukkan penolakan klaim karena kesalahan pengemasan, menciptakan ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun konsumen berhak mengajukan klaim ganti rugi, proses klaim terkendala oleh batas waktu pelaporan, verifikasi, dan batas penggantian. Kurangnya transparansi syarat dan ketentuan layanan menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian ini menekankan pentingnya keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan perusahaan untuk menciptakan kepastian hukum dalam layanan pengiriman barang.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Ekspedisi, Tanggung Jawab Hukum, Sengketa Konsumen.

ABSTRACT

This research examines the legal responsibility of PT. ID Express Logistic Indonesia for damaged goods during delivery in Samarinda, based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). The focus of this study is on the company's liability mechanism and the consumer's efforts to obtain compensation. Although Article 19 of the UUPK stipulates that business actors are responsible for damage to goods during delivery, PT. ID Express Logistic Indonesia often limits its liability through standard clauses in the shipping agreement. A case involving a consumer, IS, shows the rejection of claims due to packaging errors, creating an imbalance in legal protection for consumers. This study employs a normative legal research method with a legislative and case study approach. The results show that although consumers have the right to claim compensation, the claim process is hindered by reporting deadlines, verification procedures, and compensation limits. The lack of transparency in terms and conditions creates legal uncertainty. This study emphasizes the importance of balancing the rights and obligations between consumers and companies to establish legal certainty in goods delivery services.

Keywords : Consumer Protection, Courier Service, Legal Responsibility, Consumer Disputes.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT karena atas Rahmat-Nya terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan proposal ini adalah untuk mengetahui **Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Oleh PT. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, dan penulis mendapatkan banyak hambatan dalam penyelesaiannya. Namun berkat dukungan dari banyak pihak penulis mampu menyelesaikannya dengan cukup baik, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya pada semua pihak terkait yang membantu terselesaikannya tugas ini. Pada kesempatan ini penulis berterimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. Husaini Usman, M. Pd., M.T** selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak **Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Ibu **Dr. Yatini, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak **Dr. Syaharie Jaang, S.H., M.Si., M.H** selaku Dosen Pembimbing II dalam pengerjaan skripsi ini.

5. Ibu **Rustiana, S.H.** selaku Dosen Penguji
6. **Orang tua penulis** yang selalu memberikan dukungan moril dan materi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas ini.
7. **Teman-teman penulis** yang selalu mendukung serta membantu dan memberi semangat penulis dalam proses pembuatan tugas ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk membantu penyempurnaan proposal ini, sehingga harapan penulis proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan banyak orang.

Samarinda, 8 Oktober 2024

Penulis



Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
2074201032

DAFTAR ISI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN PRIBADI/MOTTO	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vError! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	x
I. PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	10
II. LANDASAN TEORI DAN LANDASAN FAKTUAL.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Perjanjian	12
2. Klausula Baku	16
3. Perlindungan Konsumen.....	20
4. Prinsip Prinsip Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen	22
B. Landasan Faktual.....	25
1. PT ID Express Logistik Indonesia.....	26
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	28
3. Konsumen	30

III. PEMBAHASAN..... 33

- A. Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....33
- B. Bagaimana Upaya Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda.....41

IV. PENUTUP 52

- A. Kesimpulan 52
- B. Saran 53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Indonesia merupakan negara hukum (*rechtstaat*), sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam konteks perdagangan, keberadaan peraturan perundang-undangan sangat penting untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha. Salah satu regulasi yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan landasan hukum bagi konsumen dalam melindungi hak-haknya, serta mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan barang dan jasa yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “jual beli merupakan suatu perjanjian yang mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”. Dalam proses berbelanja online, jasa ekspedisi memegang peranan yang sangat penting sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Secara hukum, pengiriman barang oleh perusahaan ekspedisi (ekspediter) yang diselenggarakan oleh pengangkut dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan. Menurut Abdulkadir

Muhammad, Pengangkutan merupakan proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut yang diakui dan diatur dalam undang-undang.¹

Dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang, terdapat banyak perusahaan jasa kirim yang tersebar di Indonesia salah satunya PT. Id Ekspres Logistik Indonesia, yang dikenal dengan nama ID Express. ID Express merupakan salah satu perusahaan yang menawarkan layanan pengiriman dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia yang dapat diakses 24/7 setiap harinya yang berkomitmen untuk mengantarkan setiap produk dengan aman, tepat waktu dan tiba sebagai mana mestinya (utuh, rapi, dan tepat waktu).² Layanan ID Express memiliki sistem kerja yang berbeda dibandingkan dengan jasa ekspedisi lainnya. Konsumen dapat memesan layanan ID Express dari jarak jauh hanya melalui chat dengan admin. Setelah pemesanan, kurir ID Express akan menjemput barang langsung dari tempat konsumen berbelanja dan mengantarkannya ke gudang transit kantor ID Express di wilayah tersebut. Setelah barang tiba, admin ID Express akan mengkonfirmasi kepada konsumen mengenai berat barang dan biaya pengiriman ke alamat tujuan. Setelah konsumen menyetujui biaya pengiriman, admin akan mengirimkan nomor rekening resmi ID Express untuk proses pembayaran ongkos kirim. Dalam proses ini, terdapat syarat dan ketentuan

¹ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril, Hukum Pengangkutan Indonesia, Pustaka Iltizam, Solo 2019, hlm 9

² <https://idexpress.com/tentang-kami> (diakses pada 24 Oktober 2024 pukul 16.58)

yang harus disetujui oleh konsumen sebelum menggunakan layanan ID Express yang mana didalam pasal 1338 KUH Perdata dijelaskan, syarat dan ketentuan ini berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Selanjutnya Barang hanya akan dikirimkan ke alamat tujuan setelah konsumen menyelesaikan pembayaran ongkos kirim tersebut. Sistem ini memberikan kemudahan bagi konsumen karena proses pengiriman dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor ID Express.

Namun dibalik pelayanan maximal yang telah diberikan oleh pihak ID Express, tidak dapat dipungkiri juga bahwa terdapat permasalahan yang dialami oleh para konsumen, salah satunya yang dialami oleh IS yang telah menggunakan jasa ekspedisi ID Express cabang Samarinda dengan memesan kurir melalui admin ID Express untuk mengambil barang milik IS di toko Cosmetic untuk untuk kemudian dikirimkan ke alamat IS. Namun ketika barang tiba di lokasi IS, barang tersebut sampai dalam keadaan rusak. Permasalahan yang dialami oleh IS sebagai konsumen menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara janji layanan ID Express. Kerusakan barang yang diterima IS menunjukkan bahwa barang tersebut tidak sampai dalam kondisi utuh dan tidak sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak ID Express harus bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi akibat kelalaian dalam layanan pengiriman. Oleh karena itu, IS sebagai konsumen mengajukan klaim atas kerusakan barang yang diterima, namun pihak ID Express tidak melakukan ganti rugi sesuai dengan

syarat dan ketentuan yang tercantum pada situs resmi ID Express, dengan menyatakan sesuai pada syarat dan ketentuan huruf (a) bahwa pihak ID Express tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh Pengirim meskipun disertai dengan bukti bahwa barang yang dimaksud telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ada. Hal ini bertentangan dengan pasal 1338 KUH Perdata yang berbunyi “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Padahal didalam syarat dan ketentuan tercantum bahwa pihak ID Express akan memberikan jaminan ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak akibat kelalaian kurir, dengan nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (tanpa asuransi) atau Rp 250.000.000,- (dengan asuransi), dengan klaim yang harus diajukan dalam waktu 3 hari setelah penerimaan barang. Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan pengiriman ini saat menyerahkan barang ke ID Express, serta membebaskan ID Express dari segala tuntutan atau klaim ganti rugi. Namun, meskipun sudah ada ketentuan terkait pengemasan yang baik dan peran pengirim dalam menjamin keamanan barang, terdapat masalah kerusakan barang yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan pada uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis mengangkat skripsi dengan judul **"TANGGUNG JAWAB ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM PENGGUNAAN JASA KURIR DI PT.ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA DI KOTA SAMARINDA**

**DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**

Dengan menganalisis permasalahan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan praktik perlindungan konsumen di Indonesia, serta merekomendasikan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan mendorong pelaku usaha untuk lebih memperhatikan aspek perlindungan konsumen dalam operasional mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan penulis diatas, maka penulis mengangkat rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Upaya Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bentuk tanggung jawab perusahaan terkait kerusakan barang selama proses pengiriman, serta meninjau kepatuhan perusahaan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini mencakup kewajiban perusahaan dalam memberikan informasi, menjamin mutu dan keamanan barang, serta memberikan kompensasi kepada konsumen.
2. Mengetahui dan menjelaskan upaya apa yang harus dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh pertanggungjawaban atas kerusakan barang saat menggunakan jasa kurir di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda, serta mengevaluasi bentuk pertanggungjawaban yang sesuai dengan hukum perlindungan konsumen.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk membantu konsumen memahami hak-hak mereka dalam penggunaan jasa pengiriman. Dengan memberikan informasi yang lebih jelas mengenai tanggung jawab pelaku usaha, diharapkan konsumen dapat lebih berdaya untuk menuntut hak-hak mereka, terutama dalam hal klaim kerusakan barang.
2. Penelitian ini berguna secara akademis untuk memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen, secara praktis untuk memberikan panduan bagi konsumen dan perusahaan jasa kurir dalam

menyelesaikan sengketa kerusakan barang, serta secara sosial untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak mereka.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif karena dalam permasalahan dan tujuan penelitian fokus pada konsep hukum yang normatif.³ Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁴

Dikenal juga sebagai penelitian doktrinal, metode ini sering mengartikan hukum sebagai apa yang telah tertulis dalam peraturan perundang-undangan (law in books) atau dipahami sebagai aturan atau norma yang menjadi pedoman perilaku manusia yang dianggap sesuai.⁵

2. Sumber Bahan Hukum

a. Sumber Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri atas Peraturan Perundang undangan. Peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini, antara lain :

a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Amandemen IV

³ Nur Solikin, Pengantar Metodologi Penelitian Hukum, Qiara Media 2021, hlm 78

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 13

⁵ Amiruddin dan H Zainal Asiki, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 118

- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- d) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

b. Sumber Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang berasal dari jurnal, hasil penelitian, skripsi, tesis, buku-buku, dalam hal ini seperti buku-buku terkait Perjanjian, Perikatan, dan Wanprestasi.

c. Sumber Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder atau disebut juga dengan bahan penunjang di dalam penelitian seperti kamus hukum, kamus bahasa dan ensiklopedia serta sumber-sumber dari internet.

3. Metode dan Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Metode dan teknik pengumpulan data yang merupakan teknik untuk mengumpulkan bahan hukum dari salah satu atau beberapa bahan hukum yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan bahan hukum, antara lain :

1. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari bahan bacaan berupa buku-buku, jurnal yang dijadikan referensi dan dokumen yang

berkaitan dengan pokok permasalahan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk mendapatkan data pendukung dan informasi dari subjek penelitian yang dilakukan dengan wawancara melalui :

- a. PT. ID Express Logistik Indonesia
- b. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
- c. Konsumen

4. Analisa Bahan Hukum

Setelah data terkumpul maka data yang telah ada dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan serta menafsirkan dan mendiskusikan data-data yang telah diperoleh dan diolah sebagai satu kesatuan yang utuh. Penelitian kepustakaan yang dilakukan membandingkan, peraturan-peraturan, ketentuan, yurisprudensi dan buku yang diperoleh mengenai Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum, Ekspedisi yang sesuai dengan regulasi yang ada. Penelitian lapangan dilakukan guna mendapatkan data pendukung terkait permasalahan yang ada dengan melakukan wawancara terkait pihak yang bersangkutan dan diharapkan dapat mendapatkan informasi yang akurat terhadap permasalahan yang diangkat.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari Bab I sampai dengan Bab IV. Untuk lebih memudahkan memahami isi skripsi ini, sistematikanya disusun seperti berikut ini :

BAB I : Pendahuluan

Bab pendahuluan terbagi atas alasan pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori serta Landasan Faktual

Ialah bab landasan teori tentang Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III : Pembahasan

Ialah bab hasil pembahasan dimana menjawab rumusan masalah yakni pertama, Bagaimana Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, Bagaimana Upaya Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Express Logistik Indonesia di Kota Samarinda.

BAB IV : Penutup

Ialah bab penutup dimana terbagi atas kesimpulan serta saran. Kesimpulan ialah jawaban kepada masalah dimana diajukan dilandaskan hasil pembahasan pada bab sebelumnya sedangkan saran berisikan rekomendasi ataupun masukan tentang dampak temuan baik dengan cara praktis ataupun teoritis.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN LANDASAN FAKTUAL

**TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM
PENGUNAAN JASA KURIR DI PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA DI
KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. LANDASAN TEORI

1. Perjanjian

1) Pengertian

Kontrak atau perjanjian adalah kesepakatan antara dua orang atau lebih tentang hal-hal tertentu yang telah mereka sepakati. Perjanjian berarti ada kesepakatan sukarela antara para pihak tentang hal-hal terpenting yang diinginkan dalam perjanjian yang dimana harus ada komitmen bebas (sukarela) antara para pihak.⁶

Roulinta Y Sinaga dan Sang Ayu Putu Rahayu, menjelaskan Perjanjian atau kontrak adalah istilah dan bentuk pencatatan dalam transaksi bisnis dan juga usaha. Kontrak yang dilakukan secara tertulis atau berbentuk akta, yang secara umum akta merupakan sebuah surat yang dibubuhi tanda tangan oleh pihak-pihak terkait yang mengandung keterangan mengenai peristiwa-peristiwa ataupun berbagai hal yang menjadi landasan dari perjanjian yang dibuat tersebut.⁷

⁶ Gramedia blog (online) <https://www.gramedia.com/literasi/hukum-perjanjian/> (diakses pada 4 November 2024)

⁷ Roulinta Y Sinaga dan Sang Ayu Putu Rahayu, Hukum Kontrak, CV Gita Lentera, POadang 2023, hlm 24

Menurut Martha Eri Safira, Perjanjian berasal dari kata janji yang mempunyai arti persetujuan antara dua pihak (masing-masing menyatakan kesediaan dan kesanggupan untuk berbuat sesuatu).⁸

Dalam Pasal 1313 KUH Perdata, juga menjelaskan pengertian perjanjian yang berbunyi “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Syarat yang pertama untuk membentuk suatu perikatan/ perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 BW yaitu kata sepakat, yakni apa yang dikehendaki oleh pihak satu juga dikehendaki oleh pihak lainnya. Dengan adanya kata sepakat, maka terdapat adanya persesuaian kehendak di antara para pihak tanpa adanya paksaan (prinsip konsensualisme). Kata se- pakat harus dilandasi suatu kejujuran, tanpa paksaan di antara kontraktan. Para pihak harus mengetahui secara keseluruhan terhadap apa yang akan diperjanjikan baik terkait dengan objek maupun subjek perikatan (perjanjian) dan apabila persyaratan tersebut tidak dipenuhi merupakan sepakat yang cacat.⁹

Pasal 1320 KUH Perdata menjelaskan mengenai sahnya suatu perjanjian perlu dipenuhi empat syarat yaitu :

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

Apapun bentuknya perjanjian dimulai dari kesepakatan antar para pihak. Asas penting dalam berkontrak menurut KUH Perdata adalah kondensualisme, yaitu kesepakatan para pihak. Kesepakatan kedua belah pihak berlaku sebagai undang undang (*pacta sunt servanda*). Persoalan yang muncul dalam hal ini adalah kapan terjadi kesepakatan antara para

⁸ Martha Eri Safira, *Hukum Perdata*, CV. Nata Karya, Ponorogo 2017, hlm. 83

⁹ Yahman, *Cara Mudah Memahami Wanprestasi Dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial*, Prenadamedia Group, Jakarta 2016, hlm 8

pihak yang melakukan perjanjian.¹⁰ Dalam perikatan untuk memberi, kewajiban pokok debitur untuk menyerahkan barangnya, ia pun berkewajiban untuk memelihara barangnya sampai saat penyerahan, memelihara berarti menjaga barangnya jangan sampai rusak atau musnah.¹¹

Para ahli (Sudikno Martokusumo, Mariam Darus, Satrio) yang dikutip dari Jurnal Oti Handayani bersepakat bahwa unsur unsur perjanjian itu terdiri dari :

- a) Unsur Esensialia (inti perjanjian), unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian, agar perjanjian itu sah dan ini merupakan syarat sahnya perjanjian. Jadi keempat syarat dalam Pasal 1320 KUHPerdata merupakan unsur esensialia. Dengan kata lain, sifat
- b) esensialia perjanjian adalah sifat yang menentukan perjanjian itu tercipta (*constructieve oordeel*)
- c) Unsur Naturalia, unsur yang lazim melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian. Unsur ini merupakan sifat bawaan (*natuur*) atau melekat pada perjanjian. Misalnya penjual harus menjamin cacat-cacat tersembunyi kepada pembeli.
- d) Unsur Aksidentalialia, unsur yang harus dimuat atau dinyatakan secara tegas di dalam perjanjian oleh para pihak. Misalnya, jika terjadi perselisihan, para pihak telah menentukan tempat yang di pilih.¹²

Unsur-unsur yang harus ada dalam perjanjian adalah :

- a. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian, pihak-pihak dimaksud adalah subjek perjanjian;
- b. Konsensus antar para pihak;
- c. Objek perjanjian;
- d. Tujuan dilakukannya perjanjian yang bersifat kebendaan atau harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang;
- e. Bentuk perjanjian yang dapat berubah lisan maupun tulisan.¹³

2) Perbuatan Melanggar Perjanjian atau Wanprestasi

Wanprestasi atau yang juga dikenal sebagai cidera janji, *default non- fulfillment*, ataupun *breach of contract* adalah suatu kondisi tidak dilaksanakannya suatu prestasi/ kewajiban sebagaimana mestinya yang

¹⁰ Lukman Santoso Az, *Dinamika Hukum Kontrak*, Transmedia Grafika, Ponorogo 2017, hlm 16

¹¹ Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan Dalam Hubungan Kontraktual*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya 2020, hlm 24

¹² Oti Handayani, *Teknik Penyusunan Kontrak*, Trusmedia Grafika, Ponorogo 2017, hlm 16

¹³ Ibid, hlm 1

telah disepakati bersama sebagaimana yang dinyatakan dalam kontrak. Wanprestasi dapat terjadi karena kesengajaan, kelalaian ataupun tanpa kesalahan (kesengajaan dan/kelalaian). Konsekuensi dari wanprestasi adalah timbulnya hak dari pihak yang dirugikan dalam kontrak tersebut untuk menuntut ganti rugi dari pihak yang melakukan wanprestasi.¹⁴

Menurut Satrio, bentuk-bentuk wanprestasi adalah :

1. Wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi
2. Wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi
3. Wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi.¹⁵

Konsep wanprestasi merupakan domain dalam hukum perdata (privat). Pasal 1234 BW menyatakan bahwa tujuan dari perikatan yaitu untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Yang dimaksud 'berbuat sesuatu' merupakan menyerahkan hak milik atau memberikan kenikmatan atas sesuatu benda. Kemudian yang dimaksud 'tidak berbuat sesuatu' berarti membiarkan sesuatu atau mempertahankan sesuatu yang sebenarnya seperti tidak ada perikatan yang harus diciptakan. Dalam perikatan untuk memberi, kewajiban pokok debitur untuk menyerahkan barangnya, ia pun berkewajiban untuk memelihara barangnya sampai saat penyerahan, memelihara berarti menjaga barangnya jangan sampai rusak atau musnah.¹⁶

Undang-undang mensyaratkan kepada debitur, bahwa ia dalam memelihara barangnya harus bertindak selaku "bapak rumah tangga yang baik". Syarat ini tidak hanya berlaku bagi persetujuan saja, akan tetapi juga untuk perikatan yang timbul dari undang-undang, seperti tersebut dalam Pasal 1356 BW (perwakilan sukarela).¹⁷

Apabila tidak ditentukan dalam kontrak lain atau undang-undang maka wanprestasinya di debitur resmi terjadi setelah debitur dinyatakan lalai oleh kreditur, yaitu dikeluarkannya "akta lalai" oleh pihak kreditur.

¹⁴ Ibid, hlm 7

¹⁵ Pelajaran.co.id (online) <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-wanprestasi-bentuk-syarat-penyebab-dan-akibat-wanprestasi-menurut-para-ahli> (diakses 3 November 2024 pukul 18.47)

¹⁶ Yahman, Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan : Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual, Kencana, Jakarta 2014, hlm 52

¹⁷ Ibid, hlm 53

Hal ini diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata "Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditentukan".

Pengecualian terhadap akta lalai adalah dalam hal :

1. Jika di dalam kontrak ditentukan termin waktu;
2. Debitur sama sekali tidak memenuhi prestasi;
3. Debitur keliru memenuhi prestasi;
4. Ditentukan dalam undang-undang bahwa wanprestasi terjadi demi hukum.¹⁸

2. Klausula Baku

1) Pengertian Klausula Baku

Menurut Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo Klausula Baku atau Perjanjian Baku (*standard form contracts/standardized contracts/adhesion contracts*) adalah perjanjian tertulis berupa dokumen yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah dibakukan secara sepihak oleh salah satu pihak, kemudian digandakan, dan digunakan secara massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki para pihak (*take-it or leave-it contracts*).¹⁹

Klausul Baku diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 ayat 1 UUPK menyatakan "Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu

¹⁸ Ibid, hlm 8

¹⁹ Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, Deutsche Gesellschaft fir Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Jakarta 2021, hlm 27

secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

2) Keberlakuan Klausula Baku

Menurut Ahmad Fikri Assegaf, keberadaan klausula baku sebagai bagian dari suatu perjanjian, tidak sepenuhnya dapat dilarang atau bertentangan dengan hukum. Pendapat, pengaturan maupun putusan pengadilan jelas menunjukkan bahwa klausula baku yang memenuhi persyaratan tertentu tetap berlaku.²⁰

Munir Fuady berpendapat keberadaan klausula baku tidak dapat dilarang sepenuhnya, karena meskipun potensial melanggar doktrin hukum kontrak, tetapi juga dapat di justifikasi dengan beberapa prinsip hukum kontrak lainnya, selain alasan “kebebasan berkontrak” yang sangat umum digunakan di pengadilan. Beberapa asas hukum perdata yang sangat mendukung eksistensi suatu kontrak baku, yaitu prinsip-prinsip hukum sebagai berikut :

- a) prinsip kesepakatan kehendak dari para pihak;
- b) prinsip asumsi risiko dari para pihak;
- c) prinsip kewajiban membaca (*duty to read*); dan
- d) prinsip kontrak mengikuti kebiasaan.²¹

Keberlakuan klausula baku dalam perjanjian juga seringkali didasarkan pada Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi bahwa “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

²⁰ Ibid, hlm 5

²¹ Munir Fuady, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis) (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 60.

Begitu juga, pada Pasal 1253 KUH Perdata, menyatakan bahwa “Suatu perikatan bersyarat adalah manakala ia digantungkan pada suatu peristiwa yang masih akan datang dan yang masih belum tentu akan terjadi, baik secara menanggukkan perikatan hingga terjadinya peristiwa semacam itu, maupun secara membatalkan perjanjian menurut terjadi atau tidaknya peristiwa tersebut.”

3) Klausul Eksonerasi

Menurut Johannes Gunawan Klausula eksonerasi atau klausula eksemsi (*Exemption Clause*) adalah ketentuan berupa pasal dalam perjanjian baku yang berisi penambahan, pengurangan, pembatasan secara sepihak atas hak dan kewajiban salah satu pihak oleh pihak lain yang menetapkan isi, bentuk, serta cara penutupan perjanjian baku.²²

Klausula Eksonerasi biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, yang pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula ini merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausulan ini maka menjadi beban konsumen.²³

Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”), yang berbunyi “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk

²² Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*, Deutsche Gesellschaft fir Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Jakarta 2021, hlm 41

²³ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004, hlm 114

diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

3. Perlindungan Konsumen

1) Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Konsumen adalah setiap 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.”

Wiwik Sri Widiarty dan Rudolf V Saragih menjelaskan bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara khusus mengacu pada perlindungan terhadap konsumen akhir. Artinya, UUPK secara jelas mengatur perlindungan bagi konsumen akhir, yang merupakan konsumen langsung yang membeli dan menggunakan produk atau jasa. Ketika istilah “konsumen” digunakan dalam UUPK atau dalam peraturan-peraturan terkait lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, maka yang dimaksudkan secara khusus adalah konsumen akhir, bukan pihak-pihak lain dalam rantai distribusi atau pemasaran.²⁴

²⁴ Wiwik Sri Widiarty dan Rudolf V Saragih, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, Publika Global Media, Yogyakarta 2024, hlm 69

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Celina Tri Sitiwi Kristiyanti berpendapat bahwa, karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.²⁵

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 3 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta 2008, hlm 13

- 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 yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen

Prinsip hukum perlindungan konsumen merupakan landasan utama dalam memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang adil dan aman terhadap produk dan layanan di pasar. Kelima prinsip utama yang mendasari hukum perlindungan konsumen meliputi keadilan, keamanan, kepastian hukum, informasi yang benar, dan tanggung jawab. Setiap prinsip ini memiliki peran penting dalam menjaga hak-hak konsumen dan memastikan bahwa interaksi antara konsumen dan pelaku usaha berjalan secara etis dan transparan.²⁶

Adapun prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen Meliputi :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan (negligence)

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya tanggung jawab yang

²⁶ Wiwik Sri Widiarty, Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan, Publika Global Media, Yogyakarta 2024, hlm 26

ditentukan oleh perilaku produsen.²⁷ Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen.²⁸ Prinsip ini dibagi menjadi :

- a. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak, yaitu teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen. Gugatan konsumen hanya dapat dilakukan jika telah memenuhi unsur kelalaian dan kesalahan dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.²⁹
- b. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Dalam prinsip ini terdapat 3 (tiga) pengecualian terhadap hubungan kontrak, pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Kedua, pengecualian berdasarkan konsep implied invitation di mana tawaran produk pada pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum. Ketiga, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab hukum kepada pihak

²⁷ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013, hlm 83

²⁸ Ibid, hlm 84

²⁹ Ibid, hlm 85

ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen.³⁰

c. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak. Prinsip ini memiliki filosofi di mana pelaku usaha yang menjual produk berbahaya, bertanggung jawab bukan karena atau berdasarkan kontrak, melainkan karena ancaman yang dapat diperhitungkan jika tidak melakukan upaya untuk mencegah kerugian konsumen.³¹

d. Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik. Prinsip ini mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi. Berdasarkan doktrin ini, pembuktian dibebankan kepada pihak tergugat, apakah tergugat lalai atau tidak. Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah.³²

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (breach of warranty)

Gugatan berdasarkan breach of warranty dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka,

³⁰ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013, hlm 88

³¹ Ibid, hlm 105

³² Ibid, hlm 106

tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.³³ Prinsip ini dibagi menjadi :

- a. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tertulis (express warranty). Express warranty adalah jaminan dalam bentuk kata-kata atau tindakan penjual, artinya pernyataan yang dikemukakan produsen merupakan janji yang mengikat produsen untuk memenuhinya.
 - b. Tanggung jawab berdasarkan jaminan produk yang tidak tertulis (implied warranty). Artinya, tanggung jawab dibebankan kepada produsen dan produk yang didistribusikan kepada konsumen sudah memenuhi standar kelayakan.
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict product liability)

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.³⁴

B. LANDASAN FAKTUAL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui metode pengumpulan data dan wawancara dengan narasumber, diperoleh data dan fakta - fakta berikut :

³³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013, hlm 93

³⁴ Ibid, hlm 107

1. PT. ID Express Logistik Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan melalui komunikasi dengan Ibu Nesi selaku agent Customer Service ID Express melalui layanan live chat customer care (+62822-0001-11000) pada tanggal 28 Januari 2025. Data tersebut meliputi :

a. Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang

Syarat dan ketentuan pengiriman barang yang diterapkan oleh ID Express meliputi :

1. ID Express tidak akan bertanggung jawab apabila adanya kelalaian dari penjual atau pengirim yang meliputi keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya lainnya.
2. Berat dan dimensi massa barang
3. Tarif pengiriman
4. Standar kemasan produk
5. Barang yang dilarang untuk dikirim
6. Ganti Rugi
7. Ketentuan ID Express

b. Prosedur Penggantian Kerugian Yang Diterapkan Oleh Perusahaan

Prosedur penggantian kerugian yang diberlakukan oleh ID Express adalah sebagai berikut :

1. Konsumen diwajibkan melaporkan kerusakan barang dalam waktu 2x24 jam sejak barang diterima. Laporan dapat disampaikan melalui hotline atau customer service perusahaan.

2. Konsumen diminta untuk menyampaikan secara jelas nomor resi, kronologi kejadian, serta jenis kerusakan yang dialami serta melampirkan dokumentasi barang yang rusak, termasuk foto dan video kondisi barang dan kemasan saat diterima.
3. Perusahaan akan melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap laporan yang diterima untuk memastikan bahwa kerusakan disebabkan oleh kelalaian selama proses pengiriman. Proses ini memerlukan waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja.
4. Setelah verifikasi selesai dan klaim disetujui, perusahaan akan memberikan penggantian kerugian sesuai nilai barang yang telah dideklarasikan atau sesuai batas maksimum yang ditetapkan dalam kebijakan perusahaan.³⁵

Prosedur mengenai penggantian kerugian juga dicantumkan dalam syarat dan ketentuan ID Express yang dapat diakses melalui situs resmi ID Express, yang diterapkan sebagai berikut :

1. Idexpress akan melakukan ganti-rugi atas Barang hilang atau rusak yang disebabkan oleh Kurir, yang menyebabkan ketidaksesuaian jumlah Barang dalam laporan pengiriman dengan laporan penerimaannya atau Barang kiriman mengalami kerusakan pada kemasan luar, dengan menunjukan bukti berupa Video Unboxing ataupun foto Produk tersebut.
2. Permintaan klaim tidak akan diterima dan tidak berlaku untuk Barang yang telah diterima oleh Penerima lebih dari 2 (dua) hari kalender.
3. Apabila sudah melebihi 3x24 jam sejak paket diterima maka pihak ID Express tidak bisa memproses kendala dikarenakan sudah melebihi batas pelaporan investigasi ya.
4. Nilai penggantian kerugian atas Barang hilang atau rusak (tidak menggunakan asuransi) adalah sebesar Nilai Barang yang dikirimkan atau sebesar 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah, dengan nilai penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan/atau sebesar Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) (apabila menggunakan asuransi).
5. Idexpress akan melakukan penggantian klaim ganti rugi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah semua dokumen

³⁵ Wawancara dengan Nesi, Agent Customer Service ID Express

yang berisi informasi dan bukti kejadian Barang hilang atau rusak telah diajukan dan telah dilakukan proses investigasi atas klaim ganti rugi tersebut, dimana hasil investigasi tersebut menyatakan bahwa klaim ganti rugi akan hilang atau rusak telah diajukan dan telah dilakukan proses investigasi atas klaim ganti rugi tersebut, dimana hasil investigasi tersebut menyatakan bahwa klaim ganti rugi akan ditanggung Idexpress, maka Idexpress akan melakukan penggantian biaya yang sudah ditentukan ke rekening Pengirim.

6. Idexpress hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen Id Express³⁶.

2. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Samarinda

Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber Ibu Hernawati Apriyani, S.H selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 30 Januari 2025, penulis memperoleh beberapa informasi berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber sebagai berikut :

a. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK memiliki beberapa peran utama dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, memastikan bahwa konsumen mendapatkan haknya sesuai dengan UUPK. Banyak perusahaan jasa pengiriman yang menetapkan kebijakan sepihak tanpa mempertimbangkan hak konsumen. BPSK dapat memberikan rekomendasi dan teguran kepada pelaku usaha agar tidak menyalahgunakan posisinya. BPSK juga dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang cepat karena Proses penyelesaian di BPSK lebih sederhana dan lebih cepat dibandingkan melalui pengadilan. BPSK juga berfungsi sebagai pengawas kebijakan perlindungan konsumen yang ada di daerah masing-masing. Jika ada pelanggaran yang berulang, BPSK dapat merekomendasikan tindakan lebih lanjut kepada pemerintah daerah atau kementerian terkait.³⁷

³⁶ Website id.express.com Diakses pada tanggal 04 Februari 2025 pukul 00:37

³⁷ Wawancara dengan ibu Hernawati Apriyani, S.H ketua BPSK kota Samarinda

b. Langkah Yang Harus Dilakukan Konsumen Jika Mengalami Kerusakan Barang Dalam Penggunaan Jasa Ekspedisi

Terdapat enam langkah utama yang dapat dilakukan konsumen apabila mengalami kerusakan barang dalam proses pengiriman barang yaitu dengan cara :

1. Segera menghubungi Customer Services (CS) pihak ekspedisi atau datang ke kantor cabang ekspedisi terdekat dan laporkan bukti terkait kerusakan barang. Bukti ini dapat berupa foto barang sebelum dan sesudah pengiriman, video unboxing barang untuk membuktikan kondisi barang saat diterima, resi pengiriman sebagai bukti transaksi, bukti chat atau email dengan pihak ekspedisi jika ada komunikasi sebelumnya terkait pengiriman.

2. Cek Ketentuan Asuransi Pengiriman

Setiap jasa ekspedisi memiliki kebijakan asuransi pengiriman yang berbeda-beda. Konsumen perlu memastikan apakah paket yang dikirim telah diasuransikan atau tidak. Jika iya, maka klaim dapat diajukan sesuai dengan ketentuan berikut, menyertakan dokumen pendukung klaim (resi, bukti pembelian, dan foto kerusakan), mengajukan klaim dalam jangka waktu yang telah ditentukan, menunggu proses verifikasi dari pihak ekspedisi.

3. Tanyakan Solusi yang Ditawarkan oleh Pihak Ekspedisi

Setelah laporan diterima, Pihak Ekspedisi akan memberikan solusi, yang umumnya berupa, penggantian barang dengan produk serupa jika kerusakan terjadi akibat kelalaian kurir, pengembalian dana (refund) sebagian atau penuh, tergantung nilai asuransi, kompensasi lain sesuai kebijakan internal perusahaan.

4. Ikuti Prosedur Yang Ada

Setiap ekspedisi memiliki prosedur klaim yang harus diikuti oleh konsumen. Biasanya proses ini meliputi, pengisian formulir klaim, penyerahan bukti dan dokumen pendukung, menunggu keputusan dari pihak ekspedisi dalam batas waktu tertentu. Dan apabila Pihak Ekspedisi menolak klaim tanpa alasan yang jelas, konsumen dapat meminta penjelasan tertulis sebagai dasar untuk mengambil langkah lebih lanjut dan apabila tetap tidak diberi penjelasan maka konsumen bisa melaporkan masalah tersebut ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen) untuk di proses terkait keluhan yang dialami oleh konsumen.

5. Berikan Feedback kepada Ekspedisi

Setelah proses klaim selesai, konsumen disarankan untuk memberikan ulasan atau feedback terhadap pelayanan ekspedisi. Memberikan ulasan yang transparan dapat membantu perusahaan meningkatkan pelayanan dan menjadi referensi bagi konsumen lain. Hal ini dapat dilakukan melalui Google Review atau aplikasi e-commerce jika pengiriman dilakukan melalui marketplace.

6. Pertimbangkan Alternatif Pengiriman di Masa Depan

Jika konsumen merasa bahwa layanan PT. ID Express tidak memadai atau kurang bertanggung jawab, maka mereka dapat mempertimbangkan alternatif jasa pengiriman lain yang memiliki rekam jejak lebih baik dalam menangani klaim. Selain itu, konsumen juga dapat memilih layanan pengiriman dengan garansi keamanan lebih tinggi serta membaca syarat dan ketentuan pengiriman sebelum menggunakan jasa ekspedisi.³⁸

3. Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan melalui komunikasi dengan Indah selaku owner dari toko IS Skincare (yang selanjutnya disebut IS) melalui telephone whatsapp pada tanggal 11 Januari 2025, penulis memperoleh beberapa informasi berdasarkan jawaban yang diberikan oleh narasumber sebagai berikut :

a. Tanggapan Pihak ID Express Saat Complain Terkait Kerusakan Barang

Saat karyawan IS menerima barang, keadaan nya sudah terbuka dan langsung segera menghubungi pihak toko tempat IS belanja namun dari toko menerangkan bahwa saat di toko barangnya terbungkus rapi, pihak toko juga sudah mengirim foto sebelum barang yang dipesan di packing “saya cuman lihat apakah barang

³⁸ Wawancara dengan Ibu Hernawati Apriyani, S.H Ketua BPSK Kota Samarinda, pada tanggal 30 Januari 2025

yang saya pesan ini sudah sesuai apa belum takutnya ada yang kurang” ujar IS selaku owner toko IS Skincare, kemudian pihak toko menyarankan agar IS langsung menghubungi Admin ID Express. Saat IS menghubungi nomor admin ID Express dan menjelaskan terkait kerusakan barang yang diterimanya, admin memberikan tanggapan bahwa kerusakan tersebut bukan merupakan tanggung jawab pihak ekspedisi, melainkan akibat pengemasan dari pihak toko yang dinilai kurang kuat dan tidak sesuai dengan SOP perusahaan. Admin juga menjelaskan bahwa selama dalam perjalanan, paket bisa mengalami berbagai kondisi seperti terguncang, terjatuh, atau tertindih oleh paket lainnya, yang dapat menyebabkan kerusakan jika kemasannya tidak cukup kokoh. Oleh karena itu, kerusakan tersebut bukan dikarenakan kelalaian dari pihak ekspedisi melainkan pengemasan awal dari toko yang tidak memenuhi standar keamanan sehingga pihak ekspedisi tidak bisa mengganti kerugian atas barang tersebut. Admin menyarankan agar toko lebih memperhatikan cara mengemas barang sebelum dikirimkan, terutama untuk produk yang rentan rusak. Menurut admin ID Express, idealnya setiap paket yang berisi barang mudah pecah atau rentan rusak sebaiknya dilengkapi dengan label "Fragile" agar petugas ekspedisi lebih berhati-hati dalam menanganinya. Selain itu, barang juga disarankan untuk dibungkus menggunakan bubble wrap yang tebal untuk meredam benturan serta dilapisi dengan lakban secara menyeluruh pada bagian luar dus untuk memastikan paket tetap tertutup rapat dan terlindungi selama perjalanan.³⁹

b. Hambatan Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban

IS menjelaskan bahwa sebagai konsumen, ia tidak mengetahui dan tidak memahami hak-haknya sebagai pengguna jasa pengiriman, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kurangnya pemahaman ini membuatnya menerima begitu saja keputusan dari pihak ekspedisi tanpa mencoba mencari tahu atau melakukan upaya lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah yang dialaminya. Lebih lanjut, IS juga mengungkapkan bahwa ia sama sekali tidak mengetahui bahwa ID Express memiliki syarat dan ketentuan yang mengatur layanan pengiriman mereka. Menurutnya, selama ini ia hanya berfokus pada pemesanan barang dan memastikan barang tersebut sampai ke alamat tujuan tanpa mempertimbangkan aturan atau kebijakan yang berlaku di perusahaan ekspedisi tersebut. "Saya cuma tahu pesan saja, yang penting barang sampai di tempat saya. Lagian, ID Express juga tidak pernah memberi tahu kalau mereka

³⁹ Wawancara dengan ibu Indah owner toko IS Skincare tanggal 11 Januari 2025

punya syarat dan ketentuan," ujar IS. Pernyataan ini menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai hak dan kewajibannya dalam transaksi pengiriman barang. Kurangnya transparansi dari pihak ID Express mengenai syarat dan ketentuan mereka juga dapat menjadi faktor yang membuat konsumen merasa dirugikan ketika terjadi masalah dalam proses pengiriman.⁴⁰

⁴⁰ Wawancara dengan ibu Indah owner toko IS Skincare tanggal 11 Januari 2025

BAB III
PEMBAHASAN
TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS RUSAKNYA BARANG DALAM
PENGUNAAN JASA KURIR DI PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA
DI KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG - UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

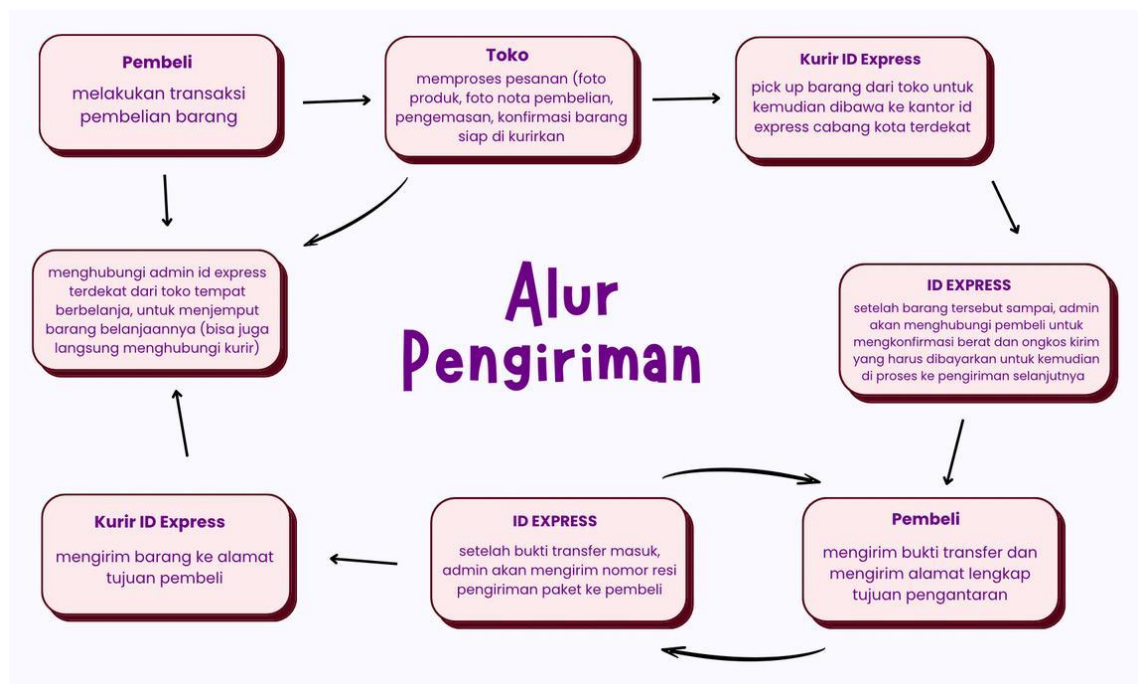
A. Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum perdata membagi subjek pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum menjadi dua kelompok, Tanggung Jawab Langsung yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut” dan tanggung jawab tidak langsung yang diatur dalam pasal 1367 KUHPerdata, “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang berada dibawah pengawasannya” yang dapat diartikan bahwa seseorang bertanggung jawab tidak hanya atas tindakan yang dilakukan olehnya, tetapi juga tanggungan dan objek lain di bawah kendalinya.

Salah satu kasus yang menjadi dasar penelitian ini adalah pengalaman seorang konsumen berinisial IS, yang mengirimkan barang melalui ID Express cabang Samarinda. IS memesan jasa kurir ID Express untuk mengambil barang

dari toko dan mengirimkannya ke alamat tujuan. Namun, setelah barang sampai, konsumen menemukan bahwa barang tersebut dalam keadaan rusak. Ketika IS mengajukan klaim ganti rugi kepada Id Express cabang Samarinda, perusahaan menolak dengan alasan bahwa kerusakan terjadi akibat kesalahan pengemasan oleh pengirim.

Untuk mempermudah dalam memahami latar belakang kasus, penulis mengolah alur pengiriman dari awal permasalahan dan menyajikannya dalam bentuk gambar berikut :



Dalam alur pengiriman sebagaimana digambarkan, terdapat hubungan hukum antara beberapa pihak, yaitu pembeli, toko, kurir ID Express, dan ID Express sebagai perusahaan logistik. Hubungan antara pembeli dan toko berbentuk perjanjian jual beli, di mana pembeli membayar barang, dan toko bertanggung jawab untuk menyerahkan barang sesuai spesifikasi. Toko dan

kurir ID Express memiliki hubungan kerja sama, di mana kurir bertugas mengambil barang dari toko untuk dibawa ke kantor ID Express. Selanjutnya, hubungan antara pembeli dan ID Express terjalin melalui kontrak jasa pengiriman, di mana ID Express bertanggung jawab memastikan barang sampai ke pembeli dalam kondisi baik. Di sisi lain, kurir dan ID Express memiliki hubungan internal berupa perjanjian kerja. Sehingga dalam kasus ini, hubungan hukum yang terjadi antara para pihak dapat dianalisis berdasarkan syarat dan ketentuan jasa pengiriman serta perlindungan konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. IS sebagai konsumen memiliki hubungan kontraktual dengan PT. ID Express Logistik Indonesia, yang terikat dengan syarat dan ketentuan pengiriman di mana syarat dan ketentuan ini berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Toko kosmetik sebagai pihak pengirim memiliki tanggung jawab utama atas kondisi barang sebelum diserahkan kepada jasa pengiriman, termasuk memastikan pengemasan yang sesuai standar. Namun, setelah barang diterima oleh kurir ID Express, tanggung jawab beralih kepada perusahaan ekspedisi, sehingga dalam permasalahan ini, maka sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT. ID Express sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Dan kurir ID Express yang bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam proses pengiriman tidak memiliki tanggung jawab langsung terhadap konsumen, karena kurir hanya menjalankan tugas sebagai agen dari perusahaan. Oleh karena itu, jika terjadi

kelalaian dalam penanganan barang oleh kurir, maka tanggung jawab tetap berada pada PT. ID Express sebagai penyedia layanan utama.

Permasalahan sengketa antara PT. ID Express dengan konsumen bermula ketika IS, selaku konsumen, menghubungi nomor admin ID Express cabang Samarinda untuk mengadukan barang yang diterimanya mengalami kerusakan, adapun kerusakan tersebut meliputi papper bag kemasan cream paketan yang rusak, kemasan sabun batang yang robek, toner yang bocor, serta produk tanpa segel plastik yang mengalami kebocoran. Berdasarkan keterangan IS, admin ID Express menyatakan bahwa kerusakan tersebut bukan merupakan tanggung jawab pihak ID Express, melainkan akibat pengemasan dari pihak toko yang dianggap kurang aman dan tidak sesuai dengan SOP perusahaan sebagaimana yang tercantum dalam syarat dan ketentuan nomor 8 yang menyebutkan bahwa produk seperti toner, sabun cuci muka, dan botol berisi cairan (dengan volume maksimal 100 ml) harus dikemas dengan ketentuan dibungkus menggunakan plastik, tutup botol disegel dengan rapat menggunakan plastik/lakban dan divacum, setiap botol dilapisi dengan bubble wrap minimal 3 (tiga) lapis dan direkatkan dengan lakban secara menyeluruh untuk menghindari terjadinya benturan pada proses pengiriman barang, dan terakhir pengemasan dapat ditambah menggunakan kardus juga setiap ruang di luar produk diberi peredam seperti potongan kertas dan busa untuk menghindari benturan selama pengiriman.

Dikarenakan barang yang rusak tersebut termasuk dalam kategori yang diatur dalam syarat dan ketentuan nomor 8, maka jika kerusakan terjadi

meskipun pengemasan telah sesuai dengan SOP, ID Express berkewajiban memberikan ganti rugi sesuai ketentuan huruf F. Ganti rugi ini berupa, nilai penggantian kerugian atas Barang hilang atau rusak (tidak menggunakan asuransi) adalah sebesar Nilai Barang yang dikirimkan atau sebesar 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah, dengan nilai penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan/atau sebesar Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) (apabila menggunakan asuransi). Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), kerusakan barang yang dialami oleh IS seharusnya ditangani dengan penggantian barang baru atau kompensasi dalam bentuk uang yang setara dengan nilai barang yang rusak, sehingga IS berhak mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Namun, IS mengungkapkan bahwa sebelum proses pengiriman barang dilakukan, pihak ID Express tidak memberikan penjelasan mengenai syarat dan ketentuan pengiriman, termasuk aturan pengemasan yang sesuai dengan standar perusahaan. Informasi tersebut baru disampaikan oleh admin ID Express setelah IS mengajukan komplain atas barang yang diterimanya dalam kondisi rusak. Hal ini menunjukkan adanya kelalaian dari pihak ID Express dalam menyampaikan informasi yang menjadi hak konsumen. Tindakan ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 huruf c UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa, sehingga menyebabkan konsumen tidak

memiliki pemahaman yang cukup mengenai tanggung jawab dan ketentuan pengiriman sejak awal.

Dalam praktiknya, perusahaan menerapkan klausula eksonerasi (*exemption clause*) untuk membebaskan diri dari tanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama pengiriman, sebagaimana yang dijelaskan dalam syarat dan ketentuan ID Express pada huruf G menyebutkan bahwa “Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada syarat dan ketentuan ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan ID Express dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi” Klausula semacam ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK, yang melarang pelaku usaha mencantumkan ketentuan yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen atau membatasi hak konsumen untuk mengajukan tuntutan hukum. Dengan demikian, jika PT. ID Express secara sepihak membatasi tanggung jawabnya terhadap barang yang rusak melalui klausula baku, maka klausula tersebut dapat dianggap tidak sah menurut hukum. Hal ini juga diperkuat oleh ketentuan pasal 1320 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa terdapat empat syarat sah nya perjanjian yaitu, yang pertama sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya, kedua kecakapan untuk membuat suatu perikatan, ketiga suatu hal tertentu, keempat suatu sebab yang halal. Dalam kasus ini, syarat dan ketentuan ID Express pada huruf G tidak memenuhi unsur keempat, yaitu suatu sebab yang halal, karena isinya bertentangan dengan prinsip keadilan dalam suatu perjanjian, khususnya dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula tersebut

dianggap merugikan konsumen karena membatasi hak mereka untuk mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Akibatnya, klausula tersebut dapat dianggap tidak sah secara hukum dan batal demi hukum. Oleh sebab itu, konsumen yang dirugikan tetap memiliki hak untuk mengajukan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Sekararum Intan Munggarana, Sudjanab, dan rekan-rekan dalam jurnalnya yang berjudul Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Dengan Konsumen, yang memuat ketentuan yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang tidak sesuai dengan asas-asas hukum perjanjian dapat mengakibatkan perjanjian tersebut menjadi tidak sah dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam hal ini diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha. Selain itu, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) juga mengatur bahwa setiap perbuatan yang merugikan orang lain mewajibkan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang mana telah penulis jelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa PT. ID Express Logistik Indonesia Cabang Samarinda selaku penyedia jasa menolak untuk bertanggung jawab karena hal tersebut bukan disebabkan oleh pihak kurir ID Express dan mengembalikan kepada klausula baku yang diterakan dalam syarat dan ketentuan id express. Pernyataan ini bertentangan dengan ketentuan dalam

UUPK karena pelaku usaha, termasuk jasa ekspedisi, tetap memiliki tanggung jawab atas barang yang dikirimkan, terutama jika kerusakan terjadi dalam proses pengiriman yang berada di bawah kendali mereka. Jika perusahaan ingin membatasi tanggung jawabnya, maka hal tersebut harus dilakukan secara proporsional dan tidak menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Tanggung jawab PT. ID Express atas kerusakan barang dalam pengiriman seharusnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 ayat (1) UUPK secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan, dengan bentuk ganti rugi yang dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana yang dijelaskan juga oleh Itra saleh, Nur Mohammad Kasim, dkk yang menyatakan bahwa tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja, tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Selain itu, Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menegaskan bahwa setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti rugi. Dalam konteks ini, ID Express seharusnya bertanggung jawab atas barang yang rusak selama proses pengiriman, terutama jika kerusakan tersebut terjadi akibat kelalaian dalam penanganan barang. Oleh

karena itu, dengan adanya ketidaksesuaian SOP serta sikap perusahaan yang tidak menerima tanggung jawab atas kerusakan barang yang terjadi, ID Express berpotensi melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK dan KUH Perdata. Sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen, pihak ID Express seharusnya memberikan pertanggungjawaban yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik dalam bentuk kompensasi, penggantian barang, maupun pengembalian dana bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat layanan pengiriman mereka.

B. Upaya Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda

Sebagaimana yang telah diuraikan di atas, bahwa dalam permasalahan ini konsumen tidak menerima ganti rugi yang sesuai atas kerusakan barang yang terjadi selama proses pengiriman. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tanggung jawab yang seharusnya dipenuhi oleh PT. ID Express Logistik Indonesia sebagai pelaku usaha dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Pasal 19 ayat (1) UUPK. Akibatnya, situasi ini dapat dikategorikan sebagai sengketa antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman. Sengketa ini muncul karena konsumen merasa dirugikan dan haknya sebagai pengguna jasa tidak terpenuhi, sementara pihak perusahaan berusaha membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku yang tidak sah menurut hukum. Dalam KBBI Sengketa adalah situasi dimana ada pihak yang merasa

dirugikan oleh pihak lain yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua.

Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh konsumen dalam mendapatkan pertanggungjawaban atas rusaknya barang dalam penggunaan jasa kurir di PT. ID Expresss Logistik Indonesia di Kota Samarinda dapat dilakukan melalui upaya yang diatur dalam pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan” hal yang sama juga dijelaskan lebih rinci oleh Muhamad Sadi Is, Fauziah, dkk, bahwa suatu sengketa konsumen dapat diselesaikan, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan kewenangan mutlak dari peradilan umum, sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, diharapkan menjadi tumpuan dan harapan konsumen untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha secara cepat, murah, dan adil. Serta demikian dengan pelaku usaha dapat menjamin keseimbangan kepentingan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Apabila ID Express menolak klaim tanpa alasan yang jelas, maka konsumen memiliki hak untuk mencari keadilan melalui jalur penyelesaian sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terbagi menjadi dua jenis, yaitu penyelesaian sengketa melalui litigasi (pengadilan) dan non-litigasi

(di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa secara litigasi merujuk pada proses penyelesaian melalui peradilan umum, yang bersifat formal, mengikat, dan berujung pada putusan hukum yang memiliki kekuatan eksekutorial. Proses ini biasanya melibatkan pengajuan gugatan ke pengadilan dan memerlukan prosedur yang lebih kompleks serta biaya yang relatif tinggi. Namun, litigasi sering kali menjadi pilihan terakhir apabila pihak-pihak yang bersengketa tidak dapat mencapai kesepakatan melalui jalur lain. Sebaliknya, penyelesaian sengketa secara non-litigasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf (a) UUPK, dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Proses ini melibatkan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara lebih cepat, murah, dan adil. Jalur ini sangat cocok bagi konsumen yang mencari solusi dengan biaya dan waktu yang lebih efisien tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan rumit.

Adapun perbedaan utama antara penyelesaian sengketa melalui litigasi dan non-litigasi penulis bedakan dalam tabel berikut untuk memudahkan pemahaman :

Aspek	Litigasi	Non Litigasi
Lembaga yang berwenang	Pengadilan Umum	BPSK
Proses	Formal, sesuai dengan hukum acara	Informal, fleksibel, melalui mediasi/konsiliasi/arbitrase
Biaya	Relatif mahal	Lebih terjangkau
Durasi	Relatif lama	Lebih cepat
Kekuatan Hukum	Mengikat secara hukum, memiliki	Hasil berupa kesepakatan, terkadang membutuhkan

	eksekusi hukum	pengesahan pengadilan
Tujuan	Penyelesaian hukum	Penyelesaian secara musyawarah

Melalui tabel ini, konsumen dapat mempertimbangkan jalur yang paling sesuai dengan kebutuhan dan situasi mereka. Pilihan jalur litigasi atau non-litigasi bergantung pada kompleksitas sengketa, ketersediaan bukti, serta kesediaan pihak-pihak yang bersengketa untuk bekerja sama. Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa ini, diharapkan konsumen dapat memperoleh haknya secara adil. mengajukan sengketa melalui jalur penyelesaian sengketa di pengadilan ataupun penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penulis berpendapat bahwa PT. ID Express Logistik Indonesia memiliki kewajiban hukum untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Kemudian, praktik penggunaan klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen yang telah dijamin oleh undang-undang. Hal ini menciptakan ketidakadilan yang merugikan konsumen secara sepihak. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk mencari keadilan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang telah diatur, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui proses litigasi di pengadilan. Langkah ini tidak hanya bertujuan untuk mendapatkan ganti rugi yang layak tetapi juga untuk memastikan adanya kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan yang berlaku demi menciptakan ekosistem bisnis yang lebih adil dan bertanggung jawab.

Dalam Jurnal Yatini dan Wahyuni Safitri yang berjudul Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda dijelaskan bahwa, perlindungan yang diberikan oleh lembaga BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dalam hal ini berfungsi ganda, disatu sisi Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan disisi lain diberikan kewenangan eksekutif kepada BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa konsumen secara perdata melalui BPSK dilakukan dengan mediasi, konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang bersifat non litigasi. Sedangkan proses penyelesaian sengketa perdata melalui badan peradilan umum, bersifat litigasi.

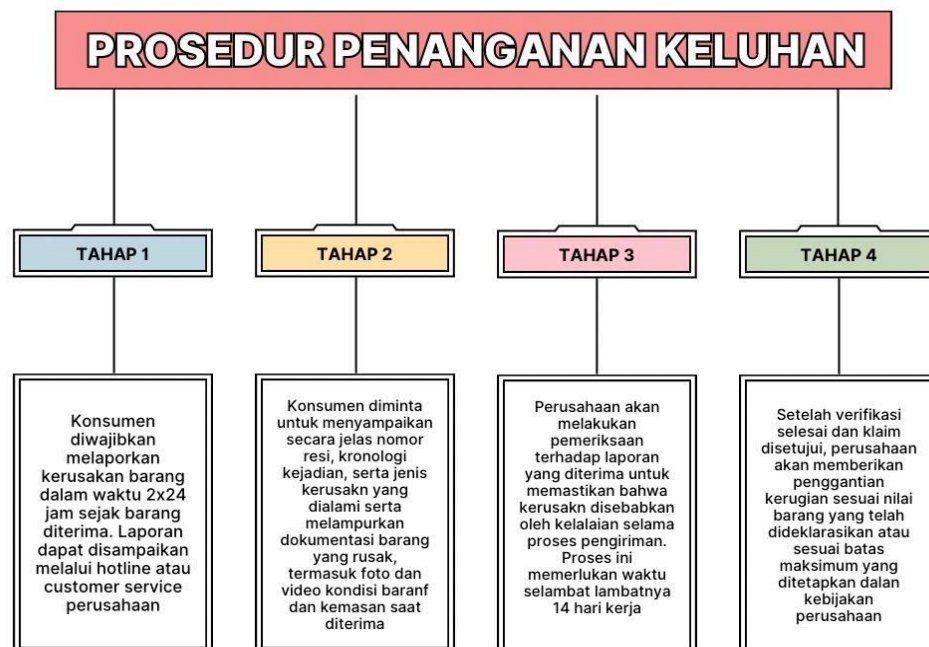
Upaya konsumen dalam mendapatkan haknya harus dilakukan secara sistematis agar klaim dapat diproses dengan baik. Dalam wawancara penulis dengan Ibu Hernawati Apriyani, S.H selaku ketua BPSK kota Samarinda beliau menjelaskan ada enam langkah utama yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat rusaknya barang dalam proses pengiriman barang yaitu dengan cara :

1. Segera menghubungi Customer Services (CS) pihak ekspedisi atau datang ke kantor cabang ekspedisi terdekat dan laporkan bukti terkait kerusakan barang.
2. Cek Ketentuan Asuransi Pengiriman
3. Tanyakan Solusi yang Ditawarkan oleh Pihak Ekspedisi
4. Ikuti Prosedur Yang Ada
5. Setelah Proses Klaim Selesai Berikan Feedback kepada Ekspedisi
6. Pertimbangkan Alternatif Pengiriman di Masa Depan

Upaya konsumen dalam memperoleh haknya atas kerugian akibat rusaknya barang selama pengiriman harus dilakukan dengan langkah-langkah yang terstruktur dan sesuai prosedur. Penjelasan yang disampaikan oleh Ibu Hernawati Apriyani, S.H., Ketua BPSK Kota Samarinda, menyoroti pentingnya pendekatan sistematis dalam menghadapi kasus ini. Langkah-langkah yang diusulkan, mulai dari melaporkan bukti kerusakan hingga memberikan umpan balik kepada pihak ekspedisi, menunjukkan bahwa konsumen memiliki peran aktif dalam menyelesaikan sengketa. Namun, langkah-langkah ini juga menyoroti pentingnya transparansi dari pihak ekspedisi. Misalnya, pengecekan ketentuan asuransi dan solusi yang ditawarkan oleh perusahaan mencerminkan perlunya kolaborasi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam hal ini, pihak ekspedisi seharusnya tidak hanya mematuhi prosedur tetapi juga memberikan layanan yang memudahkan konsumen untuk mengajukan klaim. Prosedur yang jelas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan konsumen menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan. Selanjutnya, apabila konsumen merasa

bahwa layanan ID Express tidak memadai atau kurang bertanggung jawab, maka mereka dapat mempertimbangkan alternatif jasa pengiriman lain yang memiliki rekam jejak lebih baik dalam menangani klaim. Selain itu, konsumen juga dapat memilih layanan pengiriman dengan garansi keamanan lebih tinggi serta membaca syarat dan ketentuan pengiriman sebelum menggunakan jasa ekspedisi.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dari Ibu Nesi selaku agent Customer Service ID Express, diperoleh informasi terkait prosedur yang dapat diikuti oleh konsumen untuk menfajukan klaim penggantian kerugian. Untuk memudahkan pembaca, penulis menyusun langkah-langkah tersebut dalam bentuk bagan visual dibawah ini :



Jika dilihat dari Prosedur Penangan Keluhan PT. ID Express diketahui bahwa upaya yang sudah dilakukan IS selaku konsumen telah berada di tahap

3, yaitu tahap dimana ekspedisi melakukan pemeriksaan laporan yang diterima. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian penulis yaitu diketahui bahwa PT ID Express menolak untuk melakukan ganti rugi atau bertanggung jawab dengan menyatakan bahwa barang rusak yang dilaporkan oleh konsumen merupakan kelalaian dari pihak toko. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa IS selaku konsumen sudah melakukan upaya untuk mengklaim kerugian yang dialaminya. Adapun selanjutnya hambatan yang dialami IS sebagai konsumen menurut keterangan IS adalah, ia tidak mengetahui dan tidak memahami hak-haknya sebagai pengguna jasa pengiriman, terutama yang berkaitan dengan perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kurangnya pemahaman ini membuatnya menerima begitu saja keputusan dari pihak ekspedisi tanpa mencoba mencari tahu atau melakukan upaya lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah yang dialaminya. Hal ini sesuai dengan riset yang dilakukan oleh David yang dijelaskan dalam bukunya yang berjudul Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen, dimana 80% konsumen menyatakan bahwa ia merasa jika kerugian yang dialami dibawa ke jalur hukum maka hal itu akan sia sia, dan justru berisiko merugikan mereka sendiri, karena dipengaruhi oleh rasa takut serta kecenderungan untuk menghindari konflik dengan pelaku usaha. Selain itu, banyak yang beranggapan bahwa upaya hukum memerlukan biaya besar serta melibatkan proses yang rumit dan panjang, sehingga semakin mengurangi minat konsumen untuk menempuh jalur hukum dalam menyelesaikan sengketa. Lebih lanjut, IS juga mengungkapkan bahwa ia sama sekali tidak mengetahui

bahwa ID Express memiliki syarat dan ketentuan yang mengatur layanan pengiriman mereka. Menurutnya, selama ini ia hanya berfokus pada pemesanan barang dan memastikan barang tersebut sampai ke alamat tujuan tanpa mempertimbangkan aturan atau kebijakan yang berlaku di perusahaan ekspedisi tersebut. Pernyataan ini menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai hak dan kewajibannya dalam transaksi pengiriman barang. Kurangnya transparansi dari pihak ID Express mengenai syarat dan ketentuan mereka juga dapat menjadi faktor yang membuat konsumen merasa dirugikan ketika terjadi masalah dalam proses pengiriman.

Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami, serta keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai wadah penyelesaian sengketa, kenyataannya masih banyak konsumen yang tidak mengetahui atau memahami hak-hak mereka. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan konsumen sering kali menerima begitu saja keputusan dari pihak ekspedisi tanpa melakukan upaya lebih lanjut untuk mendapatkan pertanggungjawaban. Selain itu, transparansi dari pihak ekspedisi terkait kebijakan klaim dan pertanggungjawaban juga masih terbatas, sehingga konsumen kerap merasa dirugikan. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk lebih memahami hak-haknya dan prosedur klaim yang berlaku, serta bagi perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan layanan mereka dengan

memberikan informasi yang lebih jelas dan memastikan proses klaim berjalan dengan transparan dan adil.

Menurut penulis penting untuk menekankan bahwa sengketa antara konsumen dan pelaku usaha seperti yang dialami oleh konsumen IS dengan ID Express mencerminkan perlunya penguatan kesadaran hukum di kalangan konsumen. Konsumen sering kali menjadi pihak yang dirugikan akibat kurangnya pemahaman terhadap hak-haknya yang dijamin oleh undang-undang, seperti hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami. Dalam konteks ini, transparansi dan tanggung jawab dari pelaku usaha juga menjadi faktor kunci untuk menciptakan hubungan yang adil dan saling menghormati antara konsumen dan penyedia jasa. Kegagalan PT. ID Express Logistik Indonesia untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK menunjukkan adanya ketimpangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Ketidaksesuaian ini hanya merugikan konsumen secara langsung, oleh karena itu peran aktif konsumen dalam memahami hak-haknya menjadi sangat penting, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Dengan adanya pilihan untuk menyelesaikan sengketa, baik melalui litigasi maupun non-litigasi seperti BPSK, merupakan suatu hal yang harus dimanfaatkan oleh konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator penyelesaian konflik dengan cara yang lebih sederhana, cepat, dan murah dibandingkan dengan proses peradilan. Dengan memanfaatkan mekanisme ini, konsumen

dapat memperjuangkan hak-haknya secara lebih efektif dan mengurangi rasa takut atau ketidakpastian yang sering menjadi hambatan dalam upaya mencari keadilan. Di sisi lain, perusahaan jasa pengiriman seperti ID Express juga seharusnya lebih bertanggung jawab juga meningkatkan transparansi serta memperbaiki prosedur klaim agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh konsumen. Dengan adanya kolaborasi yang lebih baik antara kedua pihak, maka akan terwujud suatu sistem yang mendukung hak konsumen secara maksimal tanpa mengabaikan keberlanjutan usaha. Sengketa konsumen seperti yang dialami dalam penelitian ini seharusnya menjadi momentum untuk memperbaiki implementasi perlindungan konsumen secara menyeluruh terkhusus para pelaku usaha dalam memberikan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diperlukan keseimbangan dan kerjasama antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah untuk menciptakan ekosistem perlindungan konsumen yang lebih baik. Konsumen harus diberdayakan dengan edukasi mengenai hak dan kewajibannya, sementara pelaku usaha perlu memperbaiki prosedur dan kebijakan yang memudahkan konsumen dalam mengakses klaim atau penyelesaian sengketa. Pemerintah melalui lembaga seperti BPSK juga harus terus meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan yang mereka berikan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan bahwa sengketa konsumen seperti yang dibahas dalam penelitian ini dapat dikurangi di masa mendatang, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan penuh tanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dijelaskan pada bab sebelumnya, Penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah penggantian kerugian atas barang yang rusak (tidak menggunakan asuransi) dengan ketentuan, penggantian dilakukan sebesar nilai barang yang dikirimkan atau sebesar 10x (sepuluh kali lipat) dari biaya pengiriman, diambil yang paling rendah, dengan batas maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah). Namun, jika menggunakan asuransi, nilai penggantian maksimal dapat mencapai Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah). Maka, jika disesuaikan dengan pasal 19 ayat 2 UUPK maka berdasarkan klasifikasi kerusakan penggantianannya berupa tukar barang atau ganti rugi yang akan diberikan dengan nilai harga produk yang sama.
2. Upaya Konsumen Dalam Mendapatkan Pertanggungjawaban Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. Id Express Logistik Indonesia Di Kota Samarinda meliputi pelaporan kerusakan secepatnya melalui customer service ID Express dengan menyertakan bukti seperti foto, video *unboxing*, resi, dan komunikasi terkait pengiriman. Konsumen juga perlu

memeriksa ketentuan asuransi pengiriman untuk memastikan apakah barang yang dikirim tercover asuransi dan mengikuti prosedur klaim yang berlaku, termasuk pengisian formulir klaim dan penyerahan dokumen pendukung. Jika klaim ditolak tanpa alasan yang jelas, konsumen dapat melanjutkan penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Konsumen perlu lebih memahami hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam UUPK. Pihak terkait, seperti pemerintah, BPSK, maupun lembaga perlindungan konsumen, dapat mengadakan kampanye atau sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak mereka. PT. ID Express Logistik Indonesia juga perlu memperjelas dan menyosialisasikan kebijakan terkait prosedur klaim, batas tanggung jawab, dan penggantian kerugian kepada konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui platform digital perusahaan, seperti situs web dan aplikasi, serta dalam dokumen transaksi. PT. ID Express harus memperketat standar pengemasan barang, baik melalui edukasi kepada konsumen tentang pengemasan yang aman maupun memastikan barang dikemas ulang jika ditemukan risiko kerusakan selama pengiriman. PT. ID Express perlu meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk merespons keluhan konsumen dengan cepat dan profesional. Sistem

dokumentasi yang baik dalam menangani keluhan akan mempermudah proses investigasi klaim.

2. Konsumen disarankan untuk mempelajari hak-haknya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami. Pemahaman ini dapat membantu konsumen dalam memperjuangkan hak mereka secara lebih efektif. Sebelum menggunakan jasa pengiriman, konsumen sebaiknya memeriksa apakah layanan tersebut mencakup asuransi pengiriman. Jika ya, konsumen harus memahami ketentuan klaim asuransi dan mengikuti prosedur yang ditetapkan untuk memastikan hak mereka terjamin. Konsumen perlu memahami dan mengikuti langkah-langkah klaim yang ditetapkan oleh pihak ekspedisi, seperti melaporkan kerusakan dalam jangka waktu yang ditentukan, mengisi formulir klaim, dan melampirkan dokumen pendukung. Konsumen sebaiknya membaca dan memahami syarat serta ketentuan layanan pengiriman sebelum menggunakan jasa ekspedisi. Hal ini penting untuk mengetahui tanggung jawab penyedia jasa dan prosedur yang berlaku jika terjadi masalah.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta 2014
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004
- Amiruddin dan H Zainal Asiki, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2006
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2008
- David M.L. Tobing, *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama anggota IKAPI, Jakarta 2019
- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, Deutsche Gesellschaft fir Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*, Jakarta 2021
- Lukman Santoso Az, *Dinamika Hukum Kontrak*, Transmedia Grafika, Ponorogo 2017
- Martha Eri Safira, *Hukum Perdata*, CV. Nata Karya, Ponorogo 2017
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1999
- Nur Solikin, *Pengantar Metodeologi Penelitian Hukum*, Qiara Media, 2021
- Oti Handayani, *Teknik Penyusunan Kontrak*, Trusmedia Grafika, Ponorogo 2017
- Roulinta Y Sinaga dan Sang Ayu Putu Rahayu, *Hukum Kontrak*, CV Gita Lentera, POadang 2023
- Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, Pustaka Itizam, Solo 2019
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2013

Wiwik Sri Widiarty dan Rudolf V Saragih, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, Publika Global Media, Yogyakarta 2024

Yahman, *Cara Mudah Memahami Wanprestasi Dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial*, Prenadamedia Group, Jakarta 2016

Yahman, *Batas Pembeda Wanprestasi & Penipuan Dalam Hubungan Kontraktual*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya 2020

Yahman, *Karakteristik Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual*, Kencana, Jakarta 2014

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2013

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen IV

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

C. Jurnal

Abuyazid Bustomi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, Jurnal Unpal, Vol 16 No.2 (2018)

Itra saleh, Nur Mohammad Kasim, dkk, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Negri Gorontalo, Vol.1 No.3, Agustus (2023)

Yatini dan Wahyuni Safitri, Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda, Jurnal UWGM, Vol 7 No.2, (2015)

D. Internet

Id Express (Online) <https://idexpress.com/tentang-kami>

Gramedia blog (online) <https://www.gramedia.com/literasi/hukum-perjanjian>

Pelajaran co.id (online) <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-wanprestasi-bentuk-syarat-penyebab-dan-akibat-wanprestasi-menurut-para-ahli>

Kongres Bahasa Indonesia-KBI

LAMPIRAN

1. Syarat & Ketentuan ID Express

[RUMAH](#)[PENGIRIMAN](#)[PENJUAL VIP](#)[TENTANG KAMI](#)[BANTUAN](#)[TANDATANGAN](#)

Syarat Dan Ketentuan

A. IDExpress tidak bertanggung jawab atas:

- Kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh Pengirim
- Keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian penjual; dan
- Denda, kehilangan atau kerusakan selama paket berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya.

B. Berat dan Dimensi:

MASSA BARANG	PERHITUNGAN MASSA BARANG UNTUK DIKALKULASI HARGA PENGIRIMAN
0 – 1,30 kg	1 kg
1,31 kg – 2,30	2 kg
2,31 kg – 3,30	3 kg
3,31 kg – 4,30	4 kg
dan begitu seterusnya	dan begitu seterusnya

C. Tarif Pengiriman

IDExpress berhak mengenakan Tarif Pengiriman atas Layanan Pengiriman kepada Pengirim.

D. Standar Kemasan Produk:

1. Informasi Umum :

1. IDExpress bertanggung jawab atas kemasan Produk yang dikirimkan, yaitu:

- Menyediakan kemasan yang layak, siap dan dapat diterima oleh semua pengiriman. Pengirim bertanggung jawab atas kemasan Produk dan menjamin keamanan pengiriman
- Tidak melakukan pengiriman dengan layanan multikoli;
- Memberikan informasi yang akurat mengenai identitas pengirim dan penerima serta isi Produk. Isi Produk merupakan tanggung jawab Pengirim;
- Menempelkan label yang diperlukan ketika ada penanganan khusus (misalnya: label barang pecah belah (*fragile*), dll);
- Memastikan bahwa Produk telah siap untuk dikirimkan.

2. **Ketentuan pengemasan setiap Produk** adalah sebagai berikut:

- Dilarang menggunakan kotainer foam (*Expanded Polystyrene Foam*), kecuali dengan menggunakan wadah yang kokoh atau telah disetujui oleh Pihak Pertama, termasuk benda-benda medis;
- Dilarang menggunakan *wet ice* sebagai pendingin, agar tidak terjadi kebocoran.

3. **Ketentuan pengiriman baterai kering (*dry battery*)** adalah sebagai berikut:

- Baterai disusun secara paralel dan dilapisi *bubble wrap*, kecuali untuk *lithium-ion battery*;
- Setiap susunan ke atasnya diberi pemisah yang bersifat tidak konduktif;
- Kemasan diberikan label jika memerlukan penanganan khusus;
- Pengemasan menggunakan *packing* kayu. Pengiriman baterai hanya diperbolehkan jika melalui jalur darat

4. **Ketentuan pengiriman barang elektronik, komputer/laptop atau komponennya, mesin atau benda otomotif** adalah sebagai berikut:

- Menggunakan kemasan asli/original dari produk;
- Satuan produknya dilapisi dengan plastik;
- Produk dilapisi dengan *Styrofoam* atau *bubble wrap* setebal minimal 3 (tiga) cm dan maksimal 6 (enam) cm;
- Produk dimasukkan di dalam kotak dan disegel menggunakan *H tapping method*;
- Pengemasan menggunakan *packing* kayu. Pengemasan Produk berisi *handphone* dengan jumlah kurang dari 6 (enam) unit untuk setiap alamat tujuan maka tidak diwajibkan menggunakan *packing* kayu.

5. **Ketentuan pengiriman barang pecah belah** adalah sebagai berikut:

- Setiap ruang di luar atau dalam Produk diberi peredam, misalnya potongan kertas atau busa;
- Setiap Produk diberi *bubble wrap* atau busa *polyester*;
- Produk dimasukkan ke dalam kotak dan disegel menggunakan *H tapping method*;
- Pengemasan menggunakan *packing* kayu.

6. **Ketentuan pengiriman barang tajam/runcing** adalah sebagai berikut:
- Setiap produknya diberi *bubble wrap* atau busa *polyester*;
 - Produk dimasukkan kedalam kotak dan disegel menggunakan *H tapping method*;
 - Pengemasan menggunakan *packing* kayu.
7. **Ketentuan pengiriman barang kecil dalam jumlah banyak** adalah produk dibungkus dengan goni atau wadah yang kokoh dan disegel menggunakan *H tapping method*.
8. **Ketentuan pengiriman botol berisi cairan (volume cairan maksimal 100 (seratus) ml)** adalah sebagai berikut:
- Setiap botol dibungkus dengan menggunakan plastik;
 - Tutup botol disegel dengan rapat menggunakan plastik/lakban dan divacum;
 - Setiap botol dilapisi dengan *bubble wrap* minimal 3 (tiga) lapis dan direkatkan dengan lakban secara menyeluruh untuk menghindari terjadinya benturan pada proses pengiriman barang;
 - Pengemasan dapat ditambah menggunakan kardus. Setiap ruang di luar produknya diberi peredam, misalnya potongan kertas atau busa.
9. **Barang yang tidak dapat diterima untuk tujuan internasional** adalah:
- Tujuan kantor pos militer;
 - Uang (koin, uang tunai, mata uang, uang kertas dan surat berharga setara dengan kas, seperti saham, obligasi dan surat tunai);
 - Organ tubuh manusia atau hewan;
 - Bahan peledak, kecuali Divisi 1.4 (Bahan Peledak) yang diterima di Kanada, Jerman, Perancis, Jepang, Uni Emirat Arab, dan Inggris;
 - Segala jenis senjata dan komponennya, kecuali dengan persetujuan Pihak Pertama dan pemerintah;
 - Bahan makanan yang mudah busuk atau makanan yang cepat basi;
 - Hewan hidup atau mati, termasuk serangga, kecuali dengan persetujuan Pihak Pertama;
 - Tanaman atau bagian atau bagian tanaman hidup atau mati, kecuali dengan persetujuan Pihak Pertama;
 - Tiket undian atau perangkat perjudian;
 - Materi pornografi;
 - Limbah berbahaya, termasuk jarum suntik dan limbah klinis;
 - Produk atau komoditi yang dilarang oleh hukum internasional dan negara yang bersangkutan;
 - Hewan mati, termasuk serangga dan peliharaan, yang telah diproses maupun belum;
 - Produk yang basah, lengket, maupun berbau tajam;
 - Margasatwa yang dilindungi.
10. Sampel klinis adalah bagian hewan atau manusia yang tidak terinfeksi, kotoran, jaringan tubuh, darah, dan obat-obatan yang disetujui Kementerian Kesehatan atau Departemen terkait dalam produk darah. **Ketentuan pengiriman sampel klinis** adalah sebagai berikut:
- Pengiriman sampel hanya dapat dikirim ke tujuan daerah pulau Jawa dan pengiriman menggunakan jalur darat;
 - Pengiriman sampel tersebut harus dimasukan dalam 4 (empat) lapis kemasan:
 - Wadah kedap air primer;
 - Bahan penyerap;
 - Wadah kedap air sekunder;
 - Kemasan luar yang kokoh.
11. Identifikasi, klasifikasi, pengemasan, pemberian tanda dan label, serta perizinan Barang Berbahaya (*Dangerous Good/DG*) merupakan tanggung jawab pengirim. **Berikut adalah beberapa barang berbahaya:**
- Bahan peledak: Kembang Api, petasan, amunisi, dan bahan peledak lainnya;
 - Cairan yang mudah terbakar: Bahan bakar, cat minyak/produk cat, parfum/*cologne*, generator, dan pelarut;
 - Bahan Gas Bertekanan: kaleng aerosol, cat semprot gas cair, pemantik, cartridge CO₂, dan gas cair yang didinginkan;
 - Karat: Pembersih cair maupun padat, akumulator, dan produk-produk yang mengandung merkuri;
 - Lain-lain: Peralatan kimia dan P3K, barang-barang konsumsi atau makanan cepat basi, *dry ice* (CO₂ padat, sering digunakan sebagai pendingin untuk makanan, kimia, dan Produk-Produk medis), *baterailithium* dan mesin pembakaran dalam.
12. **Pengiriman yang diharuskan menggunakan *packing* kayu** adalah:
- Baterai;
 - Komputer atau komponennya;
 - Handphone* dengan jumlah 6 (enam) unit atau lebih untuk setiap alamat tujuan;
 - Mesin atau benda otomotif;
 - Sepeda *full set* yang belum dirakit, jari-jari/*rim*s atau *frame* sepeda;
 - Barang pecah belah;
 - Kaca;
 - Tabung *fluorescent*, lampu neon, x-ray dan segala jenis penerangan;
 - Busa Kontainer (*busa polistirena yang diperluas*);
 - Benda tajam/runcing;
 - Barang berat dengan ukuran dimensi yang telah ditentukan.
13. **Ketentuan *packing* kayu**, adalah sebagai berikut:
- Produk dikemas sesuai dengan ketentuan pengemasan Pihak Pertama berdasarkan isinya;
 - Produk dikemas menggunakan kayu;
 - Disetiap sudut nya menggunakan *three-way corner*;
 - Produk harus diasuransikan.

E. Pengirim dilarang mengirimkan barang sebagai berikut:

- Barang berbahaya yang mudah meledak dan terbakar, obat-obatan terlarang, minuman keras, dan/atau barang-barang yang menurut pihak berwajib dilarang diproduksi dan diedarkan;
- Barang perhiasan dan/atau barang berharga lainnya termasuk namun tidak terbatas pada emas, perak dan berlian;
- Binatang dan tumbuhan hidup, termasuk namun tidak terbatas pada hasil olahan binatang dan tumbuhan yang dilindungi, dan bagian-bagian dari hewan langka yang telah mati/diawetkan;
- Barang ilegal termasuk namun tidak terbatas pada organ manusia, barang curian, peralatan dan/atau perlengkapan judi, senjata api, senjata tajam, dan airsoft gun;
- Uang tunai dan surat atau dokumen berharga lainnya termasuk namun tidak terbatas pada cek, surat warkat pos, kartu pos, buku nikah asli, paspor, ijazah asli, dokumen tender, giro, efek, obligasi, saham, sertifikat, tiket pesawat, B/L, L/C, kartu kredit, dan/atau BPKB asli;
- Barang cetakan, rekaman atau barang lainnya yang bertentangan dengan nilai kesusilaan dan dapat mengganggu stabilitas, keamanan dan ketertiban umum;
- Barang berbahaya dan beracun (B3) yang dapat membahayakan kurir saat proses pengiriman termasuk namun tidak terbatas pada bahan kimia yang mudah terbakar atau meledak, bahan yang menimbulkan iritasi dan beracun pada tubuh manusia, cairan kimia korosif, bahan beracun dan barang berbahaya lainnya;

F. Ganti Rugi:

- Idexpress akan melakukan ganti-rugi atas Barang hilang atau rusak yang disebabkan oleh Kurir, yang menyebabkan ketidaksesuaian jumlah Barang dalam laporan pengiriman dengan laporan penerimaannya atau Barang kiriman mengalami kerusakan pada kemasan luar, dengan menunjukan bukti berupa **Video Unboxing ataupun foto Produk tersebut**.
- Permintaan klaim tidak akan diterima dan tidak berlaku untuk Barang yang telah diterima oleh Penerima lebih dari 3 (tiga) hari kalender.
- Nilai penggantian kerugian atas Barang hilang atau rusak (**tidak menggunakan asuransi**) adalah sebesar Nilai Barang yang dikirimkan atau sebesar 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah, dengan nilai penggantian maksimal sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan/atau sebesar **Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) (apabila menggunakan asuransi)**.
- Idexpress akan melakukan penggantian klaim ganti rugi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah semua dokumen yang berisi informasi dan bukti kejadian Barang hilang atau rusak telah diajukan dan telah dilakukan proses investigasi atas klaim ganti rugi tersebut, dimana hasil investigasi tersebut menyatakan bahwa klaim ganti rugi akan ditanggung Idexpress, maka Idexpress akan melakukan penggantian biaya yang sudah ditentukan ke rekening Pengirim.
- Idexpress hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen IdExpress.

G. Ketentuan Idexpress

Saat menyerahkan barang kepada Idexpress, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada syarat dan ketentuan ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan Idexpress dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

2. Gambar



Gambar 1 : Kondisi Barang Saat Sampai di Alamat IS



Gambar 2 : Barang sampaidi alamat tujuan



Gambar 3 : Barang saat ditoko kosmetik siap untuk dijemput kurir ID Express



Gambar 3 : Wawancara dengan Ibu Hernawati Apriyani, S.H Ketua BPSK Kota Samarinda

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN
TIMUR NOMOR 100.3.3.1/K. 272/2023
TENTANG PENGANGKATAN ANGGOTA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN KOTA SAMARINDA PERIODE
TAHUN 2023-2028

SUSUNAN ANGGOTA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA SAMARINDA PERIODE TAHUN 2023-2028

- Unsur Pemerintah : 1. Asran Yunisran, SE, SH
2. M. Sofyan Hartedi, SE
3. Herman, SH, M.Kn
- Unsur Konsumen : 1. Dr. Yatini, SH, MH
2. Jaenal Muttaqin, SH
3. Sri Fitriah, SH
- Unsur Pelaku Usaha : 1. Hervinda Ananda Putra, SH
2. Syarkawi D
3. Khairul Fadly, S.Pd

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR,

ttd

ISRAN NOOR

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DAERAH PROV. KALTIM
KEPALA BIRO HUKUM,



SUPARMI

NIP. 19690512 198903 2 009



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jl. MT. Haryono No. 45 Air Putih, Samarinda Ulu, Samarinda, Kalimantan Timur 75124

Telepon : (0541) 7807277

Homepage : <http://www.indagkop.kaltimprov.go.id>

E-Mail : indagkop.kaltim@gmail.com

Samarinda, 06 Januari 2025

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 400.7.22.1/001/PKTN/DP2KUKM

Kepada Yang terhormat,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Widy Gama Mahakam

Di -

Samarinda

Dengan surat keterangan ini Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa :

Nama : Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari
NPM : 2074201032
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Proposal : Tanggung Jawab Atas Rusaknya Barang Dalam Penggunaan Jasa Kurir Di PT. ID Ekspres Logistik Indonesia Di Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Benar-benar telah melaksanakan penelitian skripsi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kalimantan Timur.

a.n Kepala Bidang Perlindungan
Konsumen dan Tertib Niaga

Hernawati Apriani, SH

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 198004272009012001