



Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang

Muhammad Hatta Fitra Ramadhan*¹, Amoury Adi Sudiro¹

Universitas Al Azhar Indonesia, Jakarta, Indonesia¹

*email: hattafitra131@gmail.com

Received: 21-01-2025

Accepted: 08-07-2025

Published: 10-07-2025

Abstrak

Artikel ini mengkaji perlindungan konsumen dalam layanan ekspedisi JNE, dengan fokus pada kasus kerugian barang yang dialami konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas regulasi perlindungan konsumen, khususnya yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) No. 8 Tahun 1999, serta peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam menangani keluhan konsumen. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, dengan pengumpulan data melalui survei kepada 135 konsumen JNE dan wawancara dengan BPKN dan pihak terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah ada, implementasinya masih kurang efektif, sehingga banyak konsumen yang tidak mendapatkan hak mereka sesuai dengan ketentuan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan pengawasan terhadap perusahaan ekspedisi dan penyuluhan hak-hak konsumen agar lebih efektif.

Kata Kunci: Hak Konsumen; Kebijakan Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Abstract

This article examines consumer protection in JNE courier services, focusing on cases of goods loss experienced by consumers. The study aims to evaluate the effectiveness of consumer protection regulations, particularly those enshrined in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, as well as the role of the National Consumer Protection Agency (BPKN) in handling consumer complaints. The research methodology uses a juridical-empirical approach, with data collected through surveys of 135 JNE consumers and interviews with BPKN and other relevant parties. The findings indicate that although regulations exist, their implementation remains suboptimal, resulting in many consumers not receiving their entitled rights. This study recommends the need for enhanced oversight of courier companies and greater consumer education on their rights to make the protection more effective.

Keywords: Consumer Rights; Consumer Protection Policies; Business Accountability.

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce* yang pesat di Indonesia, kebutuhan akan layanan pengiriman barang juga meningkat. Layanan ekspedisi salah satunya, seperti JNE, telah menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen. Namun, dengan meningkatnya permintaan, muncul juga berbagai masalah yang sering dialami konsumen, seperti keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, dan kerusakan barang. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, pelaksanaannya masih belum optimal.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) mengatur hak-hak konsumen untuk mendapatkan produk dan layanan yang aman, nyaman, dan bebas dari kerugian. Namun, seringkali hak-hak ini diabaikan oleh



penyedia layanan ekspedisi. Dalam konteks ini, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) memainkan peran penting dalam memantau dan menegakkan hak-hak konsumen.

Namun, dalam praktiknya, hak-hak tersebut sering kali diabaikan oleh penyedia layanan ekspedisi. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, implementasinya masih belum optimal. Pengguna jasa mengetahui hak-haknya, tetapi tidak selalu yakin bagaimana cara mengajukan keluhan kepada penyedia layanan. Pelanggan yang memiliki kontrak dengan perusahaan berhak menyalurkan keluhan mereka kepada penyedia jasa (Juwitasari dkk., 2021).

Perlindungan hukum merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah atau lembaga untuk melindungi masyarakat melalui berbagai aturan yang telah disusun. Ketentuan perlindungan pelanggan tercantum dalam UU PK, yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian yang timbul akibat kelalaian jasa ekspedisi (Nasruddin, 2022). Namun, undang-undang ini juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha jasa ekspedisi yang terlibat. Penting untuk dicatat bahwa UU PK tidak hanya bertujuan untuk melindungi pelanggan, tetapi juga pihak-pihak usaha yang terkait.

Seluruh kegiatan ekspedisi mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan No. 57/M-DAG/PER/12/2017, yang mengatur bahwa kegiatan ekspedisi terkait dengan usaha logistik, termasuk jasa transportasi, distribusi, penyimpanan, dan pengiriman barang. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan logistik dilakukan dengan cara yang efisien, aman, dan sesuai dengan standar nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas perlindungan konsumen di sektor jasa ekspedisi, khususnya dalam menangani keluhan mengenai kerugian barang. Fokus utama adalah pada implementasi regulasi yang ada dan peran BPKN dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penyedia jasa ekspedisi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yang menggabungkan analisis hukum dengan pengumpulan data lapangan. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 135 responden yang merupakan pengguna aktif layanan ekspedisi JNE. Selain itu, wawancara dilakukan dengan pihak BPKN dan petugas JNE untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai praktik operasional dan tantangan yang dihadapi dalam menegakkan perlindungan konsumen.

Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif analitik, yang menghubungkan temuan data lapangan dengan ketentuan hukum yang relevan, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 57/M-DAG/PER/12/2017. Hasil analisis ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif regulasi yang ada dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan apa saja kendala yang dihadapi oleh lembaga pengatur dan penyedia jasa. Teori hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *liability based on fault*, yang mengacu pada pertanggungjawaban yang mensyaratkan adanya unsur kesalahan atau *fault* (Cahyono & Sari, 2023).

Undang-undang yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen sangat penting. Sebagai konsumen akhir dari produk dan layanan yang ditawarkan oleh

perusahaan, perlindungan terhadap pelanggan menjadi hal yang krusial. Tanpa adanya perlindungan legislatif, perusahaan mungkin akan bertindak secara irasional, yang pada gilirannya dapat membahayakan konsumen. Oleh karena itu, konsumen dapat dirugikan secara tidak langsung ketika perusahaan bertindak dengan cara yang tidak konsisten ([Apandy dkk., 2021](#)).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi telah menjadi bukti nyata dari pergeseran sosial, ekonomi, dan budaya yang terjadi dengan sangat cepat, menciptakan kawasan yang saling terhubung tanpa batas (*borderless*). Secara umum, Indonesia mengikuti pandangan yang berkembang, meskipun seringkali terjadi kesalahan dalam pemahaman konsep tersebut. Tiga pilar dalam hukum ekspedisi meliputi pertanggungjawaban yang ketat, asumsi pertanggungjawaban, dan pertanggungjawaban atas kesalahan ([Fiqri, 2022](#)).

Globalisasi dan kemajuan teknologi yang berkelanjutan secara signifikan meningkatkan kualitas hidup manusia, mulai dari belanja daring hingga pengiriman barang langsung ke depan pintu pelanggan. Proses pengiriman barang ini melibatkan berbagai pihak, seperti pembeli, penjual, dan penyedia jasa kurir.

Layanan ekspedisi memainkan peran yang sangat penting, terutama di era yang terus berkembang ini. Masyarakat terus mencari fasilitas dan kenyamanan baru, seiring dengan globalisasi dan kemajuan teknologi yang mendorong kebutuhan akan peningkatan layanan yang cepat dan efisien. Bagi mereka yang menghargai kenyamanan dan pragmatisme dalam pengiriman barang, layanan ekspedisi menjadi pilihan yang tepat, terutama dengan mempertimbangkan aksesibilitas ke berbagai daerah.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memperkirakan bahwa layanan kurir menyumbang 3,2% dari total 535 pengaduan yang diajukan pada tahun 2021. Dari jumlah tersebut, kehilangan barang menjadi keluhan yang paling umum, mencakup 41% dari seluruh pengaduan. Keluhan kedua terbanyak adalah kurir yang tidak mengambil pengiriman, yang menyumbang 18% dari total keluhan. Berdasarkan data, Anter Aja tercatat sebagai perusahaan kurir yang paling banyak dikeluhkan, dengan 35% keluhan pelanggan, diikuti oleh JNE (18%), J&T (12%), dan perusahaan kurir lainnya ([Pahlevi, 2022](#)).

Menurut Ahmad Miru, yang dikutip dalam penelitian Rani Apriani dkk., hak pelanggan dilanggar ketika kehilangan barang terjadi akibat tindakan perusahaan kurir, yang mengakibatkan kerugian materiil bagi pelanggan. Kejadian tersebut bertentangan dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelanggan berhak menerima penggantian atas kerugian atau kerusakan yang timbul akibat produk atau layanan yang telah mereka beli atau gunakan ([Apriani dkk., 2019](#)).

BPKN didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan pendirian BPKN adalah untuk melindungi hak-hak konsumen serta mendorong kesetaraan dalam transaksi bisnis. Pendirian BPKN sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan adil bagi konsumen Indonesia, serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Dalam konteks masyarakat Indonesia, pergerakan produk memegang peranan penting, terutama dalam perdagangan antara produsen dan konsumen. Pengiriman barang dapat dilakukan melalui berbagai moda transportasi, seperti udara, laut, dan

darat. Perkembangan teknologi dan informasi dalam logistik pengiriman mencerminkan betapa pentingnya transportasi bagi masyarakat, yang menjadi indikator kemajuan kehidupan dan peradaban (Hutapea dkk., 2023; Nugroho & Haq, 2019). Dalam beberapa kasus, konsumen tidak selalu diberikan informasi detail terkait barang yang hilang selama proses pengiriman oleh perusahaan ekspedisi. Untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan konsumen, penyedia layanan ekspedisi perlu bertindak cepat dan transparan dalam menemukan barang yang salah tempat serta memberikan informasi yang akurat (Prasetyo dkk., 2024).

Salah satu komponen penting dalam undang-undang peraturan Indonesia adalah perlindungan konsumen, sebuah kerangka legislatif yang masih relatif kurang dipahami oleh masyarakat umum. Meskipun permintaan akan undang-undang perlindungan konsumen yang komprehensif telah lama ada, implementasinya masih tergolong lambat. Saat ini, konsumen berada dalam posisi rentan ketika berinteraksi dengan organisasi komersial, terutama karena dominasi kegiatan monopoli dan kekurangan perlindungan yang memadai. Salah satu masalah yang sering ditemui di industri Indonesia adalah kurangnya alternatif yang baik bagi konsumen (Poernomo, 2020).

Konsep tanggung jawab kesalahan, yang menyatakan bahwa individu memiliki hak untuk meminta pemilik bisnis bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaian dalam layanan pelanggan mereka, merupakan salah satu dasar utama dalam undang-undang perlindungan konsumen. Prinsip ini juga menekankan bahwa semua pemilik bisnis, termasuk penyedia layanan transportasi, yang melakukan kesalahan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan (Nugroho & Haq, 2019).

Namun, perlu dicatat bahwa pelaku usaha dapat membuktikan (melalui sistem pembuktian terbalik dalam perlindungan konsumen) bahwa mereka telah menjalankan layanan sesuai dengan ketentuan SOP atau standar yang berlaku, sehingga mereka dapat dibebaskan dari tanggung jawab tersebut. Hal ini juga bergantung pada tindakan konsumen dan apakah tindakan mereka sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Asnawi H.F., sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Aisyah dan Achiria, perkembangan pesat teknologi digital telah mendorong meningkatnya kebutuhan akan hubungan sosial yang lebih intens antara pemilik bisnis dan pengguna layanan. Perubahan ini memberikan dampak besar terhadap cara perusahaan di industri perkapalan menyediakan layanan mereka, yang kini dapat diakses melalui situs web atau aplikasi perusahaan, serta dijalankan melalui sistem online yang dikenal sebagai e-commerce. Sistem perdagangan ini memiliki berbagai fitur, seperti transaksi antara dua pihak, pertukaran komoditas, jasa, atau informasi, penggunaan internet sebagai media transaksi, dan pengembangan kepercayaan antara pelanggan dan pemilik bisnis (Aisyah & Achiria, 2019).

Menurut Abdul Muis, yang dikutip oleh Agus Armaini Ry, kesepakatan antara pihak yang berniat mengirimkan produk dengan penyedia jasa pengiriman barang harus dibuat sebelum proses pengiriman dapat dimulai. Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menetapkan persyaratan yang diperlukan untuk kontrak yang sah secara hukum, pengaturan transportasi yang dimaksud pada dasarnya sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian komersial standar. Selain itu, setiap bisnis yang menyediakan layanan pengiriman produk, termasuk PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express, telah

memasukkan asuransi dalam prosedur pengiriman mereka ([Armaini Ry, 2024](#)).

Layanan asuransi ini bertujuan untuk melindungi barang dari berbagai risiko, seperti kerusakan atau kehilangan, yang dapat terjadi selama proses pengiriman. Asuransi pengiriman JNE Express sangat penting untuk memastikan keamanan barang yang dikirim, memberikan rasa aman bagi klien, serta mengurangi kekhawatiran tentang risiko yang mungkin terjadi selama pengiriman. Untuk mengurangi ketidakpastian ini, banyak individu memilih untuk menggunakan asuransi sebagai salah satu langkah praktis untuk mengatasi potensi bahaya yang terlibat ([Armaini Ry, 2024](#)).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen jasa pengiriman. Namun, kenyataannya, masalah dalam pengiriman produk sering kali membuat pelanggan merasa dirugikan. Berdasarkan nilai barang, pemilik bisnis diwajibkan untuk mengganti kerugian yang dialami pelanggan akibat kerusakan atau kehilangan barang yang mereka beli. Pemilik bisnis bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan tidak dirugikan secara berlebihan, terutama dalam kasus pengiriman yang terlambat, di mana kerugian dapat mencakup kerusakan immaterial ([Kakoe dkk., 2020](#)).

Kesenjangan pengetahuan yang semakin besar menjadi salah satu penyebab utama berkembangnya masalah dalam pengiriman produk yang berdampak negatif pada pelanggan maupun perusahaan. Banyak korban yang tidak memahami peraturan yang mengatur pengiriman. Meskipun transaksi e-commerce diatur oleh sejumlah aturan, konsumen sering kali dibiarkan dalam keadaan terpuruk. Salah satu penyebab utama kerentanan ini adalah kurangnya literasi hukum dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka. Bisnis sering memanfaatkan kondisi ini untuk meningkatkan keuntungan mereka, dengan mengabaikan tanggung jawab yang seharusnya mereka pegang secara natural ([Kakoe dkk., 2020](#)).

Karena ukuran geografisnya, Indonesia sangat membutuhkan jasa perusahaan ekspedisi. Faktor ini menjadi penting karena memiliki dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Kolaborasi antar pihak terkait, baik antara produsen, penyedia jasa ekspedisi, maupun pelanggan, sangat diperlukan untuk memenuhi beragam kebutuhan populasi ([Latifah dkk., 2022](#)).

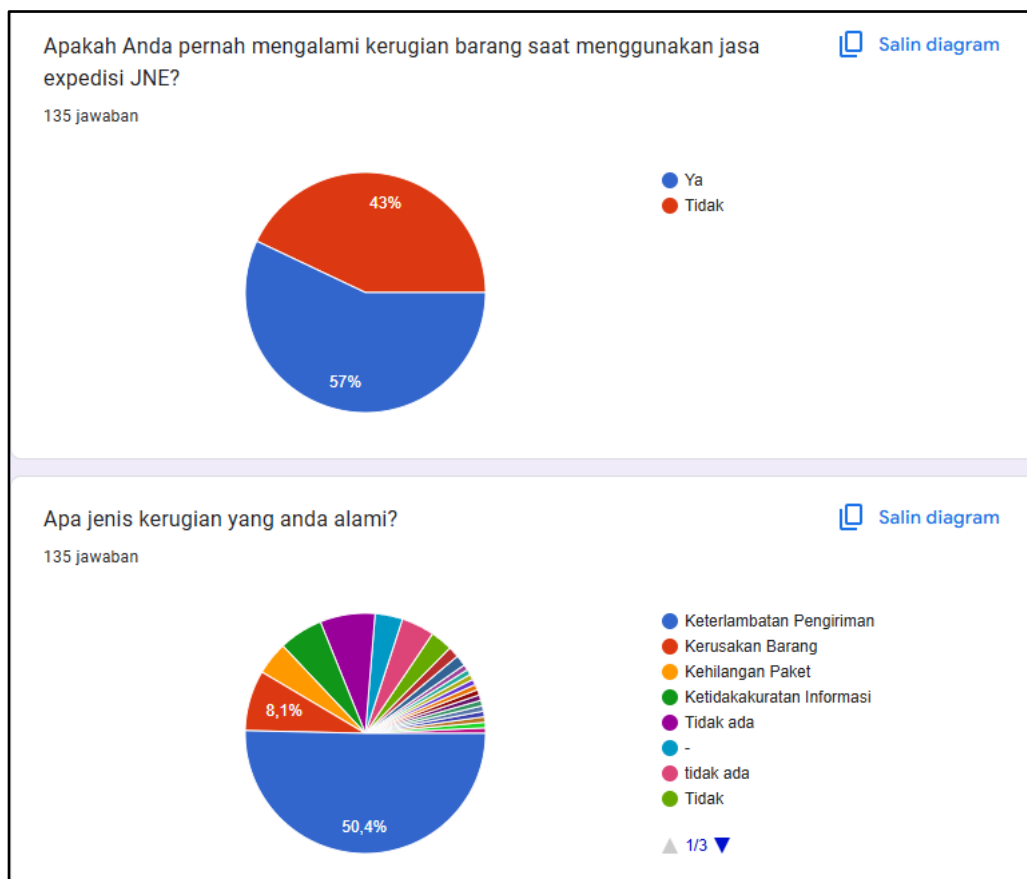
Seiring dengan itu, penggunaan layanan pengiriman telah berkembang pesat, dan peningkatan transaksi belanja online berkorelasi erat dengan semakin banyaknya perjanjian yang dibuat antara konsumen dan penyedia layanan ekspedisi ([Ahmadi dkk., 2018](#)). Sebagai bagian dari penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan BPKN untuk menggali perkembangan pengguna jasa ekspedisi. Penggunaan jasa ekspedisi telah berkembang pesat di kalangan masyarakat; namun, masih banyak kerugian yang dialami oleh konsumen, yang sebagian besar disebabkan oleh praktik usaha yang tidak sesuai. Hal ini tercermin dari banyaknya laporan yang diterima oleh BPKN, yang akhirnya mendorong lembaga tersebut untuk membentuk divisi khusus yang bertanggung jawab dalam menangani kasus perlindungan konsumen, khususnya dalam bidang advokasi terkait jasa ekspedisi. Menurut jajak pendapat NielsenIQ, pada tahun 2021 terdapat 32 juta pengguna e-commerce, meningkat 88% dibandingkan dengan 17 juta pengguna pada tahun sebelumnya ([Redaksi CNN, 2021](#)).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan regulasi hukum yang mengatur jasa ekspedisi, khususnya dalam konteks pengiriman barang oleh

perusahaan logistik seperti JNE. Fokus utama penelitian adalah menilai kesesuaian antara norma hukum yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan dengan praktik operasional yang dijalankan oleh penyedia jasa ekspedisi dalam kegiatan sehari-hari.

Untuk memperoleh data yang representatif dan relevan, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 135 responden, yang merupakan pengguna aktif layanan ekspedisi JNE di berbagai wilayah. Pemilihan jumlah dan karakteristik responden didasarkan pada pertimbangan untuk memperoleh gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai pengalaman konsumen dalam menggunakan jasa ekspedisi tersebut.

Dari hasil pengumpulan data, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang efektivitas implementasi kebijakan yang ada, kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi ke depan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan industri logistik yang semakin dinamis.



Gambar 1. Data Hasil Kuesioner Kepada 135 Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 135 responden, laporan ini disusun untuk menganalisis data terkait kerugian barang yang dialami oleh masyarakat serta pemahaman mereka mengenai hak-hak sebagai konsumen. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa 57% (77 responden) masyarakat mengalami kasus kerugian barang dalam berbagai bentuk, yang dapat memengaruhi kepuasan dan

kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dari analisis data tersebut, dapat dijelaskan bahwa 57% (77 responden) mengalami kerugian barang, dengan rincian sebagai berikut: 50,4% (54 responden) mengalami keterlambatan pengiriman barang, 8,1% (12 responden) mengalami kerusakan barang, dan 4,4% (6 responden) mengalami kehilangan barang. Ketiga kasus ini termasuk dalam kategori kerugian barang yang diatur dalam UU PK, yang menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan berhak memperoleh ganti rugi.

Selain itu, dari 77% (60 responden) yang mengalami kerugian, sebagian besar responden memilih untuk melakukan *komplain* atau menghubungi pihak jasa ekspedisi JNE guna mengonfirmasi status paket mereka. Tindakan ini terbukti efektif karena sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) yang ditetapkan oleh pihak JNE. Hal ini tercermin dari fakta bahwa tidak ada responden dari 135 orang yang melaporkan keluhan mereka hingga tahap pengaduan kepada BPKN.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu konsumen mengenai cara penyelesaian masalah dengan pihak ekspedisi JNE. Berdasarkan wawancara tersebut, langkah pertama yang dilakukan konsumen adalah menghubungi kurir ekspedisi terkait. Apabila kurir tidak mengetahui status paket, konsumen kemudian melanjutkan ke tahap konfirmasi dengan cabang terdekat dari jasa ekspedisi JNE. Setelah mendapatkan konfirmasi dari pihak cabang JNE bahwa paket mengalami keterlambatan, konsumen akan menerima kompensasi yang sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pihak ekspedisi (M. H. F. Ramadhan, 2024).

Proses ini telah sesuai dengan SOP yang telah dikonfirmasi langsung oleh peneliti dengan pihak JNE. Berdasarkan syarat dan ketentuan JNE, mereka juga mengingatkan agar pengirim menggunakan asuransi apabila nilai barang yang dikirim lebih dari sepuluh kali lipat ongkos kirim. Asuransi ini disediakan oleh JNE berdasarkan permintaan tertulis dari pengirim, dengan ketentuan perhitungan premi dan klaim barang atau dokumen yang dikirimkan diatur secara terpisah dari SSP.

Apabila pelanggan mengalami kerugian terkait dengan pembelian mereka akibat keterlambatan pengiriman, kerusakan selama transit, atau kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan layanan ekspedisi JNE, prosedur kompensasi perusahaan akan diberlakukan. Kecuali jika barang tersebut diasuransikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jaminan kompensasi yang dapat diberikan, apabila terbukti disebabkan oleh kesalahan JNE, terbatas hingga 100 USD untuk pengiriman internasional atau hingga 10 kali lipat dari biaya pengiriman untuk pengiriman domestik. JNE tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, termasuk yang disebabkan oleh *force majeure* atau keadaan lain di luar kendali serta lingkup layanan ekspedisi JNE. Kasus yang dilaporkan ke BPKN umumnya terjadi ketika konsumen tidak mendapatkan respon yang memadai, baik dari kurir maupun dari pihak JNE langsung. Hal ini sering kali membuat konsumen memerlukan bantuan BPKN untuk menegakkan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan.

Dalam wawancara dengan staf Komisi Advokasi BPKN, dijelaskan bahwa terdapat sektor khusus yang menangani kasus terkait logistik atau jasa pengiriman barang. Prosesnya dimulai dengan konsumen yang mengajukan pengaduan melalui situs web BPKN. Apabila konsumen datang langsung ke kantor, mereka akan diarahkan dan dibimbing oleh staf untuk mengajukan pengaduan secara online, setelah itu baru akan diproses.

Tahapan pertama, pengaduan akan diperiksa oleh petugas. Pengaduan ini kemudian dianalisis secara singkat untuk memastikan apakah kasus tersebut sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika kasus terbukti valid, staf akan menghubungi konsumen untuk memverifikasi informasi dan meminta keterangan lebih lanjut guna memperoleh kronologi yang lebih lengkap, dokumen pendukung, serta bukti-bukti lainnya. Pengaduan baru dapat dilanjutkan apabila lolos verifikasi.

Pada tahap selanjutnya, staf BPKN akan melakukan verifikasi kepada pelaku usaha yang terlibat. Sebelum tahap klarifikasi dengan pelaku usaha, staf terlebih dahulu menjelaskan kepada pelaku usaha terkait pengaduan yang telah diverifikasi bersama konsumen. Pelaku usaha akan diberikan kesempatan untuk mendengarkan klarifikasi tersebut, kemudian dilanjutkan dengan klarifikasi dari pihak pelaku usaha.

Setelah tahapan klarifikasi, BPKN mengadakan pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencari solusi terbaik. Berdasarkan ketentuan UU PK Pasal 33 dan 35, peran BPKN tidak mencakup kewenangan untuk menyelesaikan atau memutuskan perkara secara hukum. Apabila tidak ditemukan solusi yang memadai, pihak BPKN akan merekomendasikan untuk melanjutkan proses ke pengadilan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan No. 57/M-DAG/PER/12/2017, kegiatan ekspedisi berhubungan dengan kegiatan usaha logistik, seperti jasa transportasi, distribusi, penyimpanan, dan pengiriman barang. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin kelancaran dan keamanan setiap aktivitas logistik sesuai dengan standar nasional.

Ruang lingkup utama peraturan ini mencakup kegiatan usaha logistik secara umum, termasuk pelayanan jasa kepabeanan, pengangkutan barang, manajemen gudang dan penyimpanan barang, perizinan usaha logistik, pengawasan dan sanksi, standar pelayanan kepada konsumen, serta penggunaan teknologi sistem informasi logistik. Berikut ini adalah contoh kasus yang ditangani oleh BPKN terkait penyelesaian sengketa dalam jasa ekspedisi:

1. Data dari BPKN

Data yang dihimpun oleh BPKN menunjukkan adanya kasus yang melibatkan pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang disebabkan oleh hilangnya barang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh JNE, perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh situasi tersebut, asalkan kerugian tersebut disebabkan secara eksklusif oleh kesalahan yang dilakukan oleh karyawan atau agen JNE. Pengecualian terhadap kewajiban ini juga berlaku pada kerusakan yang diakibatkan oleh bencana alam atau situasi *force majeure*, serta kerugian yang terjadi selama proses pengiriman yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berada di luar kendali JNE.

JNE akan memberikan pembayaran penuh untuk pengiriman yang hilang atau rusak, dengan syarat bahwa barang tersebut diasuransikan dan dibungkus dengan aman, atau dikemas dalam peti kayu. Namun, kantor pusat JNE dan pelanggan akan menyusun rencana penggantian terbatas untuk komoditas yang tidak diasuransikan dan tidak dikemas dalam peti kayu. Menurut Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen, kompensasi atas layanan pos harus mencakup pengiriman yang hilang, isi paket yang rusak, keterlambatan, serta perbedaan antara apa yang dikirim dan apa yang diterima atau ditukar. Praktik ini berpotensi melanggar ketentuan tersebut. Kasus ini melibatkan seorang konsumen yang mengklaim kehilangan paket pengiriman

pada tanggal 9 Januari 2023, yang kemudian dinyatakan hilang oleh pihak JNE setelah satu minggu. Pihak konsumen telah mengajukan klaim dengan rincian paket senilai Rp 1.100.000 (satu juta seratus ribu rupiah), dengan keterangan bahwa konsumen tidak menggunakan asuransi pengiriman. Hal ini disebabkan karena petugas JNE di Margonda tidak menawarkan opsi asuransi kepada konsumen. Sebagai gantinya, pihak pelaku usaha hanya memberikan klaim ganti rugi sebesar sepuluh kali lipat dari biaya ongkos kirim. Konsumen merasa tidak puas dengan klaim yang disetujui karena nilai kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan harga produk yang dikirimkan.

Selain itu, konsumen juga merasa kecewa terhadap pemalsuan tanda tangan yang dilakukan oleh customer service pada tanggal 3 Februari 2023. Pemalsuan tersebut mencantumkan keterangan bahwa konsumen telah menandatangani surat pernyataan penolakan asuransi. Di sisi lain, pengemasan kayu yang digunakan dalam pengiriman ini mencerminkan adanya penyesuaian antara peraturan yang lebih tinggi dengan peraturan yang lebih teknis yang berlaku di lapangan.

Konsumen kemudian mengajukan pengaduan melalui BPKN, yang memiliki peran penting dalam membantu konsumen mengawal kasus perlindungan konsumen. Setelah pengaduan diajukan, pihak JNE merespons dengan cepat dan positif. Mereka mengirimkan surat klarifikasi yang menjelaskan bahwa berdasarkan hasil investigasi JNE, dapat disampaikan bahwa pengirim paket tersebut mengirimkan barang berupa pakaian dengan menggunakan layanan reguler tanpa asuransi. Paket tersebut telah diproses pada tanggal 10 Januari 2023, namun mengalami kendala sehingga paket kiriman konsumen dinyatakan hilang oleh pihak JNE.

Terkait hilangnya paket tersebut, konsumen telah mengajukan klaim sebesar Rp. 1.100.000 (satu juta seratus ribu rupiah) pada tanggal 30 Januari 2023. Pada tanggal 3 Februari 2023, pihak JNE melakukan negosiasi pembayaran klaim sebesar 10 kali biaya kirim, yang setara dengan Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Namun, klaim tersebut ditolak oleh konsumen. Akhirnya, pihak JNE menyetujui klaim yang diajukan konsumen sebesar Rp. 1.100.000 dan melakukan pembayaran pada tanggal 20 Februari 2023. Pihak JNE juga menyampaikan permintaan maaf atas kejadian ini.

Berdasarkan paparan kasus di atas, dapat dijadikan contoh penting bagi masyarakat Indonesia mengenai peran BPKN dalam membantu konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam oleh masyarakat terkait pentingnya memahami proses klaim ganti rugi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak pelanggan. Menurut Pasal 7 ayat (g) UU Perlindungan Konsumen, perusahaan diwajibkan untuk menawarkan ganti rugi, restitusi, dan penggantian apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan. Konsumen berhak menerima ganti rugi apabila mereka dirugikan oleh penyedia jasa. Kasus ini menyoroti betapa pentingnya peran BPKN dalam membantu konsumen memahami hak-hak mereka serta kewajiban lembaga tersebut dalam melindungi kepentingan konsumen.

2. Berdasarkan Data yang Diambil dari BPKN

Kasus ini terjadi pada salah satu konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE dengan nomor resi 040070005494923. Konsumen tersebut mengaku telah memesan paket dari Medan ke Jakarta dengan layanan pengiriman satu hari sampai.

Paket tersebut seharusnya tiba pada tanggal 7 Februari 2023.

Karena konsumen merasa urgensi terhadap kedatangan paket tersebut, ia menghubungi call center JNE untuk mengetahui status pengiriman. Namun, karena status pengiriman belum dapat dipastikan, konsumen memutuskan untuk menyewa speaker Bluetooth yang digunakan untuk produksi video pada tanggal 8 Februari 2023, dengan nilai sekitar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah), yang sudah termasuk biaya ongkos kirim.

Akibat dari keterlambatan pengiriman, konsumen dirugikan karena barang yang seharusnya digunakan untuk kebutuhan acara pada hari berikutnya tidak sampai tepat waktu. Sebagai solusi, konsumen terpaksa menyewa barang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, konsumen berharap biaya penyewaan dan kerugian lainnya dapat diganti sesuai dengan dana yang telah dikeluarkan.

Melalui pengaduan yang diajukan ke BPKN, yang memiliki peran penting dalam membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah perlindungan konsumen, pihak JNE memberikan tanggapan yang cepat dan positif. JNE mengirimkan surat klarifikasi terkait pengaduan dari pengguna jasa dengan nomor resi 04007005494923. Berdasarkan data yang dimiliki oleh JNE, paket tersebut telah diproses, namun terjadi keterlambatan dalam pengiriman. Akibat keterlambatan tersebut, konsumen mengajukan permintaan untuk mengembalikan produk kepada pengirim. Menanggapi hal ini, pihak JNE melakukan negosiasi terkait penggantian kerugian dengan pengirim, dan tercapai kesepakatan antara konsumen dan pihak JNE untuk penggantian kerugian atas keterlambatan kiriman tersebut sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah), yang terdiri dari: biaya pengiriman gagal sebesar Rp 53.000,00 (lima puluh tiga ribu rupiah) sesuai dengan ketentuan kiriman gagal, dan biaya pengembalian paket dari Jakarta ke pengirim di Medan sebesar Rp 47.000,00 (empat puluh tujuh ribu rupiah).

Pada tanggal 17 Maret 2023, pihak JNE telah membayarkan penggantian kerugian kepada pengirim sesuai dengan yang disampaikan pada saat pengajuan klaim. Berdasarkan kasus ini, tanggung jawab JNE atas layanan yang diberikan mengacu pada Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi ganti rugi sesuai dengan Pasal 4 huruf h UU PK mengenai hak-hak konsumen. Kasus ini juga menunjukkan peran penting BPKN dalam membantu konsumen memahami hak-haknya dan memastikan hak-hak tersebut dapat terwujud dengan baik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 57/M-DAG/PER/12/2017 beserta peraturan turunannya, analisis kasus ini menunjukkan bahwa peraturan-peraturan tersebut memiliki tujuan yang serupa, yakni mengatur unsur-unsur dasar operasional logistik di Indonesia. Selain memberikan perlindungan hukum kepada semua pihak yang terlibat, peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa prosedur logistik memenuhi standar keamanan, efektivitas, dan transparansi yang diharapkan. Pemerintah memegang peran aktif dalam menyeimbangkan kewenangan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 33 dan 35 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memahami prosedur klaim kompensasi yang terkait dengan

hak-hak konsumen. Jika penyedia layanan logistik menyebabkan kerugian bagi konsumen, perlu diingat bahwa sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemilik usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi, restitusi, atau penggantian jika barang yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan dalam kontrak.

D. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen sudah ada, penerapannya di sektor jasa ekspedisi masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya atau bagaimana cara mengajukan keluhan secara efektif. Selain itu, meskipun BPKN berperan dalam menangani pengaduan konsumen, masih banyak masalah yang belum terselesaikan secara memadai.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, peningkatan sosialisasi hak konsumen dengan penyuluhan tentang hak-hak konsumen perlu dilakukan secara lebih intensif, terutama di kalangan pengguna jasa ekspedisi. *Kedua*, peningkatan pengawasan terhadap penyedia jasa ekspedisi. Pemerintah dan BPKN perlu meningkatkan pengawasan terhadap perusahaan ekspedisi, untuk memastikan bahwa mereka mematuhi regulasi yang ada dan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. *Ketiga* dan terakhir dengan optimalisasi peran BPKN, sehingga memiliki kapasitas lebih untuk menangani keluhan konsumen secara lebih cepat dan efektif, serta memberikan solusi yang lebih konkret terhadap masalah yang ada.

Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan perlindungan konsumen di sektor jasa ekspedisi dapat meningkat, yang pada gilirannya akan mengurangi kerugian dan ketidakpuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, F., Sunyoto, S., & Ardiansari, A. (2018). Pengaruh Perdagangan Online Terhadap Perilaku Masyarakat Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 12(2), 107–118.
<https://mail.riptek.semarangkota.go.id/index.php/riptek/article/view/7>
- Aisyah, L., & Achiria, S. (2019). Usaha Bisnis E-Commearce Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bisnis @lisdasasirangan). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 187–200.
<https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/ad/article/view/507>
- Apandy, P. A. O., Melawati, M., & Adam, P. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1), 12–18.
<https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Apriani, R., Hayatul Iman, C., & Zubaedah, R. (2019). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Praktik Klinik Kecantikan Ilegal di Karawang. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 7(2), 249–262.
<https://doi.org/10.29303/ius.v7i2.621>
- Armaini Ry, A. (2024). Klaim Tertanggung Apabila Terjadi Risiko Kecelakaan Dalam Perjanjian Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Tokio Marine Indonesia. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 6(1), 177–189.
<https://doi.org/10.47652/metadata.v6i1.474>

- Cahyono, N. A., & Sari, R. D. P. (2023). Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel. *Binamulia Hukum*, 12(2), 323–332. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i2.409>
- Fiqri, M. (2022). *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen* [Skripsi, Universitas Islam Riau]. <https://repository.uir.ac.id/17357/1/171010347.pdf>
- Hutapea, S. R., Sidabalok, J., & Samosir, K. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pengiriman Barang Melalui Perusahaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Profil Hukum*, 1(1), 51–60. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JPH/article/view/2478>
- Juwitasari, N., Ratna Sediati, D. S., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal USM Law Review*, 4(2), 688–701. <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>
- Kakoe, S., Ruba'i, M., & Madjid, A. (2020). Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli Online Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan. *Jurnal Legalitas*, 13(02), 115–128. <https://doi.org/10.33756/jelta.v13i02.7612>
- Latifah, U., Baihaqi, Y., & Jayusman, J. (2022). Analisis Keputusan Musyawarah Nasional Lembaga Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Tahun 2019 Tentang Hukum Bisnis Multi Level Marketing. *Asas*, 13(2), 1–23. <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11276>
- Nasruddin, M. (2022). Pertanggungjawaban Perusahaan Ekspedisi Berkaitan Dengan Kelalaian Hilangnya Barang Kiriman. *Begawan Abioso*, 12(2), 107–120. <https://doi.org/10.37893/abioso.v12i2.17>
- Nugroho, S. S., & Haq, H. S. (2019). *Hukum Pengangkutan Indonesia: Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transportasi Udara*. Pustaka Iltizam.
- Pahlevi, R. (2022). YLKI Catat 535 Aduan Konsumen Sepanjang 2021. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumen-kesehatan/statistik/6fdc804201c102e/ylki-catat-535-aduan-konsumen-sepanjang-2021>
- Poernomo, S. L. (2020). Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Produk Makanan Kemasan yang Beredar di Kota Makassar. *Gorontalo Law Review*, 3(1), 40. <https://doi.org/10.32662/golrev.v3i1.911>
- Prasetyo, E., Budiono, A., & Sybelle, J. A. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 5(1), 29–43. <https://doi.org/10.18196/jphk.v5i1.18825>
- Ramadhan, M. H. F. (2024). *Wawancara dengan Responden Mr. X (Alias)*.
- Redaksi CNN. (2021). Konsumen Belanja Online RI Melonjak 88 Persen pada 2021. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211229141536-92-740093/konsumen-belanja-online-ri-melonjak-88-persen-pada-2021>