

# Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi Id Express Di Pangkalpinang

**Nayu Nissa, H. Farid Effendi, Virna Dewi, Anis Rindiani, Sri Yuliana**

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Perguruan Tinggi Bangka  
nayu.nissa2101@gmail.com

## Info Artikel

Diterima : 06-07-2023

Direvisi : 12-07-2023

Disetujui : 29-07-2023

Diterbitkan : 29-07-2023

DOI: [10.58819/jurnallegalitas\(jle\).v1i2.97](https://doi.org/10.58819/jurnallegalitas(jle).v1i2.97)

**Keywords :** consumer responsibility, responsibility, consumer protection, legal protection

**Abstract :** The purpose of this research is to find out who is responsible for delays caused by negligence. The focus is on delivery services. The location of this research, ID Express Pangkalpinang, makes it different from previous studies. This research was conducted in two different ways: normative and empirical. Research in normative law, which refers to the standards outlined in these laws and regulations, is based on primary and secondary sources of legal information. While part of sociological research is known as "field research", empirical juridical analysis examines laws and life events. This research also uses primary and secondary research methods. The delay in this research is the responsibility of the ID Express Pangkalpinang agent because the delay is caused by the Pangkalpinang ID Express not processing the shipment for one week which causes the shipment to have exceeded the estimated delivery. This causes many consumers to suffer losses as a result of these actions. The form of responsibility from ID Express Pangkalpinang is to compensate for losses in accordance with the terms and conditions that apply.

**Kata kunci :** pertanggung jawaban konsumen, tanggung jawab, perlindungan konsumen, perlindungan hukum

**Abstrak :** Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab atas keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian. Fokusnya adalah pada layanan pengiriman. Tempat dilakukannya penelitian ini, ID Express Pangkalpinang, membuatnya berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dengan dua cara berbeda: normatif dan empiris. Penelitian dalam hukum normatif, yang mengacu pada standar yang digariskan dalam undang-undang dan peraturan ini, didasarkan pada sumber informasi hukum primer dan sekunder.<sup>1</sup> Sedangkan bagian dari penelitian sosiologis yang dikenal sebagai "penelitian lapangan", Analisis yuridis empiris mengkaji hukum dan peristiwa kehidupan.<sup>2</sup> Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian primer dan

<sup>1</sup> Soeryono Soekarto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 20.

<sup>2</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm 15.

sekunder. Keterlambatan dalam penelitian ini merupakan tanggung jawab pihak agen ID Express Pangkalpinang karena keterlambatan tersebut disebabkan oleh pihak ID Express Pangkalpinang tidak memproses barang kiriman selama satu minggu yang menyebabkan barang kiriman tersebut telah melewati estimasi pengiriman. Hal ini menyebabkan banyak konsumen yang dirugikan akibat perbuatan tersebut. Bentuk tanggung jawab dari pihak ID Express Pangkalpinang adalah mengganti kerugian sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

## a. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi canggih di era globalisasi yang semakin maju ini semakin memudahkan masyarakat karena lebih praktis. Begitu pula dalam bidang perdagangan, dengan adanya perkembangan teknologi yang canggih dapat memudahkan dan memperluas transaksi barang dimana tidak dibutuhkan pertemuan antara pelaku usaha dan konsumen.

Salah satunya perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia seperti Zalora, Shopee, Sephora, dan Tiktok Shop yang memudahkan pelaku usaha dalam memasarkan produknya yang dapat mencakup pasar yang lebih luas yang dapat dijangkau ke seluruh pelosok Indonesia. Begitu pula dengan konsumen, *e-commerce* ini dapat membantu konsumen dalam melakukan pembelian tanpa harus datang ke toko sehingga tidak membuang-buang waktu. Selain itu juga harga yang di tawarkan lebih murah dan juga dapat melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh waktu. Dalam beberapa tahun terakhir jasa pengiriman mengalami perkembangan yang sangat pesat dan juga termasuk ke dalam bidang yang cukup ada prospeknya di waktu yang akan datang.<sup>3</sup> Hal ini dapat menimbulkan persaingan di antara perusahaan yang berbisnis di bidang yang dan tentunya dapat memberikan dorongan bagi perusahaan-perusahaan lainnya untuk lebih meningkatkan produktivitasnya agar tetap bersaing.

Hukum pengangkutan tidak lebih dari suatu perjanjian antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut setuju untuk mengantarkan barang dan/atau orang dengan selamat dari suatu tempat ke tujuan yang ditentukan, sedangkan pengirim setuju untuk membayar ongkos angkutnya.<sup>4</sup> Ada tiga moda transportasi yang tersedia: darat, laut, dan udara. Ketentuan-ketentuan tentang pengangkutan dapat ditemukan baik dalam buku ke-3 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berjudul

---

<sup>3</sup> Perwira Lingga, "Pengaruh Iklan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang Depok", *S1 thesis*, Universitas Negeri Jakarta, 2012.

<sup>4</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan Indonesia*, (Malang: Citra Mentari, 2012), hlm. 4

"perikatan", maupun buku kedua Kitab Undang-Undang Hukum Perdata judul V. Kedua buku ini dapat ditemukan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu-lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman, efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan (Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan). Untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.<sup>5</sup> Dengan adanya angkutan jalan ini dapat memudahkan kita dalam melakukan segala hal dan dapat menjangkau ke segala tempat dengan mudah dan cepat.

Layanan angkutan memainkan peran penting pada pasar *e-commerce* untuk bisnis dan konsumen. Setiap pihak dalam kontrak antara pelaku usaha dan pelanggan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Undang-Undang perlindungan konsumen, mengatur kebijakan yang mengatur tentang pengaturan hak-hak konsumen. Undang-undang ini sudah lama diimplementasikan tetapi tidak semua pelaku usaha menjalankan prosedur itu ke dalam tindakan perekonomiannya.<sup>6</sup> Isi undang-undang perlindungan konsumen ini juga hampir tidak diketahui dan dipahami oleh masyarakat awam.

Sugeng Istanto mendefinisikan tanggung jawab sebagai kewajiban untuk memberikan jawaban yang merupakan perhitungan dari segala sesuatu yang telah terjadi dan kebutuhan untuk memberikan penggantian atas kerugian yang mungkin telah ditimbulkan.<sup>7</sup> Pada jasa pengiriman juga diterapkan tanggung jawab, apabila jasa pengiriman telah melakukan hal yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen pengguna jasanya maka pihak jasa pengiriman harus bertanggung jawab atas segala yang telah terjadi.

Di dalam jasa pengiriman juga sering kali mengalami kendala masalah teknis dalam proses pengiriman barang. Beberapa diantaranya, yaitu kerusakan pada barang

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>6</sup> Dewa Gede Sudika Mangku, I Ketut Sudiarmaka, I Gst A.A Sintiana Dewi, "Implementasi Ketentuan *Product Liability* Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Di PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Cabang Singaraja)", *e-Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, 3.1 (2020).

<sup>7</sup> Sugeng Irianto, *Hukum Internasional*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014), hlm. 77.

yang dikirim, barang hilang, dan keterlambatan pengiriman. Salah satu masalah paling umum yang dihadapi pelanggan adalah keterlambatan.

Konsumen yang telah memenuhi kewajibannya seperti membayar ongkos kirim kepada penyedia jasa pengiriman barang, harus menerima hak yang seharusnya didapatkan, yaitu barang yang diterima tepat waktu tanpa adanya kerusakan yang terjadi pada saat proses pengiriman barang. Apabila hak tersebut tidak di dapatkan, maka dapat menyebabkan kerugian dalam posisi penerima layanan.

Konsumen memiliki hak atas ganti rugi sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana juga yang telah dituangkan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pos, yaitu mengenai ganti rugi atas terjadinya kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, keterlambatan pengiriman, atau barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang diterima.<sup>8</sup> Demikian pula sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada pelanggan jika barang yang diterimanya tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.<sup>9</sup>

Ada banyak penyedia jasa pengiriman berkualitas tinggi di Indonesia yang menawarkan beragam jasa pengiriman, akan lebih mudah bagi anda untuk memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan Anda.

Salah satunya jasa pengiriman yang diminati adalah perusahaan PT. ID EXPRESS LOGISTIK INDONESIA ialah perusahaan yang berkecimpung dibidang logistik dan ekspedisi di dukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak.<sup>10</sup> ID Express adalah salah satu jasa pengiriman yang menawarkan harga murah dengan kualitas yang mumpuni yang berkantor pusat di Jakarta. Didirikan pada Februari 2019, namun baru beroperasi dalam menerima konsumen dan bekerja sama dengan *marketplace* dalam aktivitas pengiriman di bulan maret 2020.

Layanan pengiriman ID Express ini telah merambah ke seluruh kota di Indonesia, salah satunya di Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 44 Grimaya. Kota-kota lain di Indonesia juga telah mendapatkan layanan ini. Kontrak pengiriman barang terkadang tidak berjalan sebagaimana mestinya,

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pos.

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>10</sup> Wikipedia, "ID Express", [https://id.wikipedia.org/wiki/ID\\_Express](https://id.wikipedia.org/wiki/ID_Express). Diakses pada tanggal 17 november 2022.

seperti yang terjadi di jasa pengiriman ID Express Pangkalpinang. Sempat terjadinya kendala operasional yang menyebabkan para konsumen pengguna layanan ID Express Pangkalpinang mengeluhkan barangnya yang mengalami keterlambatan pengiriman. Para konsumen tersebut datang ke kantor cabang ID Express Pangkalpinang untuk meminta kejelasan atas barang mereka. Keterlambatan ini dapat menyebabkan kerugian karena ada jenis barang yang memang cenderung cepat kadaluarsa seperti makanan misalnya yang membuat barang menjadi tidak berguna.<sup>11</sup>

Isu mengenai jasa pengiriman ini telah menarik minat yang cukup besar dari para peneliti, terbukti dengan skripsi yang ditulis oleh Karina Widi Kusuma dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat” dimana pada skripsi tersebut mengkaji mengenai perlindungan hukum, faktor terjadinya sengketa, dan upaya hukumnya. Selain itu, adapula skripsi dengan judul “Tanggung Gugat PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Jember Terhadap Keterlambatan Pengiriman” yang ditulis oleh Catur Budi Fitri Hastuti diaman mengkaji proses pengiriman, faktor penyebab keterlambatan, proses ganti rugi, dan penyelesaian ganti rugi.

Seperti penelitian lainnya, tujuan penelittian ini adalah untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab atas keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian. Fokusnya adalah pada layanan pengiriman. Tempat dilakukannya penelitian ini, ID Express Pangkalpinang, membuatnya berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Sehubungan dengan informasi yang disajikan di atas, maka penulis berkepentingan untuk melakukan penelitian tambahan tentang kewajiban yang menjadi tanggungan pengirim barang dalam hal terjadi kelalaian. Alhasil, penulis menulis skripsi dengan judul **“Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Jasa Ekspedisi ID Express di Pangkalpinang”**

## **b. METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan dengan dua cara berbeda: normatif dan empiris. Yuridis normatif mengacu pada suatu konsepsi tentang hukum yang dipandang baik sebagai

---

<sup>11</sup> Ni Made Asri Setyawati, Ni Putu Rai Yuliartini, Si Ngurah Ardhya, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Kota Singaraja)”, *e-Journal Komunikasi Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, 5.2 (2022).

apa yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan (hukum yang tertulis) maupun sebagai standar atau norma yang menjadi landasan bagi apa yang diyakini sebagai perilaku manusia yang pantas.<sup>12</sup> Penelitian dalam hukum normatif, yang mengacu pada standar yang digariskan dalam undang-undang dan peraturan ini, didasarkan pada sumber informasi hukum primer dan sekunder.<sup>13</sup> Sedangkan bagian dari penelitian sosiologis yang dikenal sebagai "penelitian lapangan", Analisis yuridis empiris mengkaji hukum dan peristiwa kehidupan.<sup>14</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian primer dan sekunder. Metode penelitian primer ini digunakan karena data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari sumbernya seperti wawancara. Sedangkan metode pengumpulan data sekunder, dimana peneliti bertindak sebagai pihak kedua atau mendapatkan data dari sumber yang tidak terkait langsung dengan penelitian.<sup>15</sup>

### **c. PEMBAHASAN**

#### **I. Prosedur dan Perjanjian Pengiriman Barang Oleh ID Express Pangkalpinang**

Jasa ekspedisi ID Express yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 44 Grimaya Pangkalpinang ini merupakan jasa pengiriman yang menawarkan harga murah dengan kualitas yang mumpuni. ID Express yang berkantor pusat di Jakarta ini juga merupakan layanan pengiriman dengan pertumbuhan tercepat dan telah tersebar di kota-kota di Indonesia.

Jasa pengiriman ini mempunyai prioritas utama yang diberikan di tempat kerja adalah loyalitas dan kepuasan pelanggan, sehingga ID Express akan terus berkerja untuk memberikan layanan yang cepat dan responsif dengan

---

<sup>12</sup> Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 118.

<sup>13</sup> Soeryono Soekarto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 20.

<sup>14</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm 15.

<sup>15</sup> Universitas Raharja, "Data Sekunder", <https://Raharja.Ac.Id/2020/11/08/Data-Sekunder/>. Diakses Pada Tanggal 18 November 2022.

mengutamakan kebutuhan konsumen dan juga memberikan pengalaman pengiriman terbaik kepada konsumen pengguna jasa ekspedisi ini.

Jasa ekspedisi ini juga memberikan sumber daya manusia terbaik yang dibutuhkan untuk terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi saat ini. Konsumen pengguna jasa ekspedisi dapat mengatur waktu dan biaya pengiriman secara lebih efektif dengan sistem dan prosedur pelayanan yang realistis, sederhana, dan cepat.

Kebijakan privasi dan keamanan yang diberlakukan sebagai bagian dari komitmen ID Express untuk menangani dan melindungi informasi pengguna atau data pribadi secara tepat saat menggunakan layanan ID Express.

ID Express tidak akan memperjual belikan, menukar, memperlihatkan, atau menyerahkan kepada khalayak umum dan pihak manapun segala informasi yang berkaitan dengan pengguna yang bertransaksi di Gerai ID Express, menggunakan Situs ID Express serta *mobile* aplikasi ID Express kecuali pengungkapan informasi untuk keadaan tertentu terkait tujuan penegakan hukum atau untuk pemenuhan persyaratan kewajiban aparat penegak hukum atau instansi penyelenggara negara yang berwenang dan/atau peraturan undang-undang yang berlaku, termasuk dalam hal terjadinya sengketa atau proses hukum antara pengguna dan ID Express, atau dugaan tindak pidana seperti penipuan dan pencurian.<sup>16</sup>

Sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, ID Express mengumpulkan informasi pengguna pribadi pengguna untuk melakukan transaksi dan tujuan lainnya. ID Express dapat mengumpulkan informasi pribadi pengguna, namun terbatas pada:

---

<sup>16</sup> [Kebijakan Privasi Dan Pengamanan – ID Express](#). Diakses pada 20 januari 2023

- A. Nama
- B. Alamat email
- C. Tanggal lahir
- D. Nomor identitas
- E. Rekening bank dan informasi pembayaran
- F. Nomor telpon
- G. Jenis kelamin
- H. Informasi yang dikirim oleh atau terhubung dengan perangkat yang digunakan untuk mengakses layanan atau *mobile* aplikasi ID Express.<sup>17</sup>

Pengguna berjanji untuk tidak mengirimkan informasi yang salah atau menyesatkan, dan juga berjanji untuk melaporkan setiap perubahan atau ketidakakuratan pada informasi tersebut. Untuk mengkonfirmasi informasi yang diberikan oleh pengguna, ID Express berhak meminta dokumentasi tambahan atas kebijakannya sendiri.

Di dalam setiap ekspedisi pengiriman tentunya mempunyai syarat dan ketentuan atau prosedur yang berlaku pada saat pengiriman barang. Disini ID Express juga mempunyai syarat dan ketentuan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

**A. ID Express tidak bertanggung jawab atas:**

- a. Kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pengirim
- b. Keterlambatan, kehilangan, kerusakan, dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian penjual

---

<sup>17</sup> Ibid

- c. Denda, kehilangan atau kerusakan selama paket berada dalam penahanan Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya

**B. Berat dan Dimensi:**

<b>Massa Barang</b>	<b>Perhitungan Massa Barang untuk dikalkulasi Harga Pengiriman</b>
0 - 1,30 kg	1 kg
1,31 kg – 2,30 kg	2 kg
2,31 kg – 3,30 kg	3 kg
3,31 kg – 4,30 kg	4 kg
Dan begitu seterusnya	Dan begitu seterusnya

**C. Ganti rugi**

1. ID Express 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 menunjukkan 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 3 (tiga) hari kalender.
3. Nilai penggantian kerugian atas barang hilang atau rusak (**tidak menggunakan asuransi**) adalah sebesar nilai barang yang dikirimkan atau 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah, dengan nilai penggantian sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)

dan/atau sebesar Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah)  
**(apabila menggunakan asuransi)**

4. ID Express akan melakukan 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 ID Express akan melakukan penggantian biaya yang sudah di tentukan ke rekening pengirim.
5. ID Express hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh karyawan atau agen ID Exprees.

#### **D. Ketentuan ID Express**

Saat menyerahkan barang kepada ID Express, 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.

## **II. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Ekspedisi ID Express Pangkalpinang Apabila Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman**

Untuk menyelenggarakan pengangkutan, terlebih dahulu ada perjanjian antara pengangkut dan pengirim, Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan pengirim mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan.<sup>18</sup>

Pengusaha angkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pengangkutan. Ganti rugi yang harus diberikan meliputi biaya yaitu segala

---

<sup>18</sup> Abdul Kadir Muhammad, "Hukum pengangkutan Niaga", Penerbit PT Citra Aditya, Bandung, 1998, hlm 35

pengeluaran/perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh pengirim. Besarnya ganti rugi adalah sebesar kerugian yang secara nyata diderita, pengirim barang. Jadi besar ataupun kecil kerugian yang diderita merupakan tanggung jawab pengangkut untuk menggantinya.<sup>19</sup>

Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan untuk mengatur dan melindungi konsumen apabila hak-hak yang dimiliki konsumen tidak terpenuhi atau terjadinya masalah dengan penyedia barang atau jasa.

Didalam jasa pengiriman tentunya ada masalah yang dialami salah satunya seperti keterlambatan pengiriman. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya keterlambatan pengiriman, yaitu:

1. Kurir lambat

Keterlambatan pengiriman biasanya terjadi karena tenaga kurir yang kurang terlatih dan kinerja kurir yang cukup lambat sehingga akhirnya mengalami keterlambatan pengiriman.

2. Kesalahan data

Kesalahan dalam memasukan data alamat pada pengiriman barang tentunya dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman. Hal ini dapat disebabkan oleh sistem atau kesalahan dari pihak ekspedisi atau pengirim.

1. Barang tertukar

Adakalanya pihak ekspedisi keliru dalam memberikan barang kiriman, dimana hal ini dapat menimbulkan kekacauan sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman.

2. Gudang penuh

Ada momen dimana Gudang iitu bisa jadi mengalami penuh. Bisa jadi saat momen lebaran, momen liburan, atau mungkin adanya bencana yang

---

<sup>19</sup> Dekkie GG Kasenda, "Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Keselamatan dan Keamanan Barang Dalam Kapal", *Jurnal Ilmu Hukum Tambun*, Vol. 1. 1, 2016.

membuat Gudang penuh. Apabila gudang penuh biasanya barang akan tertahan di gudang dan membuat pengiriman jadi terlambat.

### 3. Rumah kosong

Rumah yang menjadi tempat tujuan dari pengiriman barang itu mungkin kosong. Apabila kosong, maka sangat mungkin akan dibawa Kembali oleh kurir dan diantarkan kembali hari berikutnya.

### 4. Cuaca buruk/bencana alam

Umumnya paket yang dikirim kurir dapat terhambat karena hujan deras atau banjir dalam waktu yang lama.<sup>20</sup>

Pada Desember 2021 jasa ekspedisi ID Express Pangkalpinang yang berkerja sama dengan *marketplace* shopee ini menerima barang yang banyak. Setelah itu adanya isu tentang *general manager* jasa ekspedisi ID Express yang ada di Sumatera Selatan ini diganti, jadi *supervisor* jasa ekspedisi ID Express cabang Bangka ini meminta agar karyawan dan kurir tidak berkerja yang menyebabkan barang kiriman menumpuk di gudang tidak diproses.

Hal ini menyebabkan banyak konsumen yang dirugikan atas tindakan tersebut. Sehingga konsumen datang ke kantor cabang ID Express untuk menanyakan perihal barang kiriman mereka yang tidak sampai. Karena tindakan ini juga dapat menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen. Ada beberapa jenis barang kiriman yang memang cenderung cepat kadaluwarsa seperti makanan misalnya yang membuat barang kiriman menjadi tidak berguna atau barang yang penting bagi konsumen yang seharusnya datang tepat waktu menjadi tidak berguna karena adanya keterlambatan ini.

---

<sup>20</sup> Unionlogistics. Berbagai faktor penyebab kertilambatan pengiriman barang. <https://www.unionlogistics.co.id/berbagai-faktor-penyebab-keterlambatan-pengiriman-barang/>. Diakses pada 20 januari 2023.

Apabila jasa ekspedisi ID Express menunda pengiriman barang, maka jasa ekspedisi tersebut telah melakukan wanprestasi karena tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan mengirimkan barang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Keterlambatan pengiriman barang ini merupakan tanggung jawab dari pihak jasa ekspedisi ID Express karena telah melakukan wanprestasi dimana tidak memproses barang kiriman sehingga melewati estimasi yang menyebabkan konsumen menjadi rugi, seperti yang telah dituangkan dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dimana pelaku usaha mewajibkan ganti kerugian apabila perbuatannya merugikan konsumen.

Setelah tindakan seminggu tidak bekerja tersebut, akhirnya pihak jasa ekspedisi ID Express ini memproses kembali barang kiriman dan para karyawan serta kurir bekerja kembali. Barang kiriman yang menumpuk di gudang selama satu minggu ini sudah melewati estimasi pengiriman dan dari pihak shopee mengklaim untuk ganti rugi di bulan selanjutnya.

Seperti yang telah dijelaskan dalam pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas keterlambatan pengiriman ini dan juga pihak ID Express wajib memberikan ganti rugi yang di alami oleh konsumen pengguna jasa sesuai dengan yang dituangkan dalam pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Mendapatkan ganti rugi merupakan hak dari konsumen, dimana konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadinya wanprestasi, dimana konsumen disini telah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar biaya pengiriman sesuai dengan nominal yang telah ditentukan oleh pihak jasa ekspedisi.

Seperti yang tertulis di syarat dan ketentuan pengiriman barang oleh ID Express ini, pihak ID Express akan bertanggung jawab apabila kerugian disebabkan oleh karyawan atau agen ID Express, dimana dalam hal ini kerugian yang dialami oleh konsumen berasal dari pihak agen ID Express. Maka pihak jasa ekspedisi ID Express harus mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa.

Bentuk ganti rugi dari pihak jasa ekspedisi ID Express ini adalah memotong gaji karyawan (*koordinator, supervisor, processing*) untuk mengganti rugi kerugian barang kiriman yang melawati estimasi.

Pada syarat dan ketentuan pengiriman barang oleh jasa ekspedisi ID Express ini telah dicantumkan bentuk ganti rugi yang harus dibayarkan, yaitu adalah seharga barang kiriman atau 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah.

Apabila keterlambatan pengiriman barang ini yang melawati masa estimasi terjadi lagi maka konsumen pengguna jasa ekspedisi ID Express akan berkurang minatnya dalam menggunakan jasa ekspedisi ini dan akan berpindah ke jasa ekspedisi lain. Maka pihak jasa ekspedisi harus terus melakukan pelayanan yang terbaik dan mengusahakan agar kejadian ini tidak terjadi kembali.

#### **d. KESIMPULAN**

Prosedur dan perjanjian pengiriman barang oleh ID Express Pangkalpinang adalah pihak ID Express tidak bertanggung jawab jika terjadinya kehilangan, keterlambatan, kerusakan, dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian penjual. Kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh pengirim. Denda, kehilangan atau keusakan selama paket berada dalam penahanan bea dan cukai atau pejabat berwenang lainnya.

ID Express hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami pengirim akibat kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh karyawan atau agen ID Express. Saat menyerahkan barang kepada ID Express, 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.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa ekspedisi ID Express Pangkalpinang apabila terjadi keterlambatan dalam pengiriman, yaitu seperti yang tertulis di syarat dan ketentuan pengiriman barang oleh ID Express ini, pihak ID Express akan bertanggung jawab apabila kerugian disebabkan oleh karyawan atau agen ID Express, dimana dalam hal ini kerugian yang dialami oleh konsumen berasal dari pihak agen ID Express. Maka pihak jasa ekspedisi ID Express harus mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa. Bentuk ganti rugi dari pihak jasa ekspedisi ID Express ini adalah memotong gaji karyawan (*koordinator, supervisor, processing*) untuk mengganti rugi kerugian barang kiriman yang melewati estimasi. Pada syarat dan ketentuan pengiriman barang oleh jasa ekspedisi ID Express ini telah dicantumkan bentuk ganti rugi yang harus dibayarkan, yaitu adalah seharga barang kiriman atau 10x (sepuluh kali) lipat dari biaya pengiriman, diambil mana yang paling rendah. Keterlambatan pengiriman barang ini merupakan tanggung jawab dari pihak jasa ekspedisi ID Express karena telah melakukan wanprestasi dimana tidak memproses barang kiriman sehingga melewati estimasi yang menyebabkan konsumen menjadi rugi.

#### **e. SARAN**

Pihak jasa ekspedisi ID Express harus membuat dokumen perjanjian tertulis antara konsumen dengan pihak jasa ekspedisi ID Express yang dapat dijadikan bukti

apabila terjadinya wanprestasi oleh pihak pengirim atau pengangkut. Dokumen ini dapat digunakan untuk membuktikan bahwa telah tercapai kesepakatan jika pengirim atau pengangkut telah melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut.

Untuk pihak jasa ekspedisi ID Express agar lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan, agar tidak terjadinya keterlambatan pengiriman. Apabila keterlambatan pengiriman barang yang sampai melebihi estimasi ini terjadi kembali tidak menutup kemungkinan konsumen akan pindah ke jasa ekspedisi lainnya. Maka dari itu, pihak jasa ekspedisi harus meminimalisir kejadian-kejadian yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman barang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Amiruddin, and Zainal Asikin. 2012. "*Pengantar Metode Penelitian Hukum*". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin, Zainal Asikin. 2012. "*Pengantar Metode Penelitian Hukum*". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gultom, Elfrida R. 2020. "*Hukum Pengangkutan Laut*". Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hamzah, Andini. 2005. "*Kamus Hukum*". Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hartini, Rahayu. 2012. "*Hukum Pengangkutan di Indonesia*". Malang: Citra Mentari.
- Irianto, Sugeng. 2014. "*Hukum Internasional*". Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Komariah. 2001. "*Edisi Revisi Hukum Perdata*". Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

- Muhammad, Abdul Kadir. 1998. "*Hukum Pengangkutan Niaga*". Bandung : PT. Citra Aditya.
- Muhammad, Abdulkadir. 1994. "*Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*". Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Nasution, Az. 2014. "*Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*". Jakarta: Diadit Media.
- Purwosutjipto, H.M.N. 1981. "*Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*". Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Soekardono, R. 1969. "*Hukum Perkapalan Indonesia*". Jakarta: Dian Rakyat.
- Soekarto, Soeryono. 1984. "*Pengantar Penelitian Hukum*". Jakarta: UI Press.
- Subekti, R. 1989. "*Aneka Perjanjian*". Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Susanto, Happy. 2008. "*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*". Jakarta: Visimedia.
- Waluyo, Bambang. 2002. "*Penelitian Hukum Dalam Praktek*". Jakarta: Sinar Grafika.

## **Jurnal**

- Dewi, I Gst A.A Sintiana, I Ketut Sudiatmaka, and Dewa Gede Sudika Mangku. 2020. ""Implementasi Ketentuan Product Liability Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Cabang Singaraja)." *e-jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*.
- Kasenda, Dekkie GG. 2016. "Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Keselamatan dan Keamanan Barang Dalam Kapal". *Jurnal Ilmu Hukum Tambun*.
- Lingga, Perwira. Universitas Negeri Jakarta. "Pengaruh Iklan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang Depok". *S1 thesis* 10.

- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khansa, and Bambang Eko Tursino. 2018. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang". *Jurnal Law Reform*.
- Saefullah, Tien. 2010. "Status dan Tanggung Jawab Awak Pesawat Udara dalam Hukum Nasional Indonesia". *Universitas LPPM UNISBA*.
- Setyawati, Ni Made Asri, Si Ngurah Ardhya, and Ni Putu Rai Yuliantini. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Kota Singaraja)". *e-jurnal Komunikasi Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*.
- Supit, Donal. 2013. "Tanggung Jawab Pengangkutan Dalam Pengangkutan Kargo Udara Domestik". *Jurnal Unsrat*.
- Umboh, Trully Nikita. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Penerbangan Atas Kerugian yang Terjadi dalam Pengangkutan Udara". *Lex Et Societatis*.

### **Peraturan Perundang-Undangan.**

- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.Ordonansi Pengangkutan Udara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995.
- Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 1988 tentang Angkutan Perairan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

### **Internet**

- Express, ID. n.d. "*Kebijakan Privasi dan Pengamanan - ID Express*". Accessed Januari 20, 2023. <https://idexpress.com/bantuan/kebijakan-privasi-dan-pengamanan/>.
- Kumparan. n.d. "*Sepenting Apa Sih, Tanggung Jawab?*". Accessed Desember 29, 2022. <https://kumparan.com/stephanny-grace/sepenting-apa-sih-tanggung-jawab-1zSmMmfplKq/1>.

- Raharja, Universitas. n.d. "*Data Sekunder*". Accessed November 18, 2022. <https://Raharja.Ac.Id/2020/11/08/Data-Sekunder/>.
- Suduthukum. n.d. "*Tanggung Jawab Hukum*". Accessed Januari 3, 2023. <https://suduthukum.com/2017/02/tanggung-jawab-hukum.html>.
- Unionlogistics. n.d. "*Berbagai Faktor Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang*". Accessed Januari 20, 2023. <https://www.unionlogistics.co.id/berbagai-faktor-penyebab-keterlambatan-pengiriman-barang/>.
- Wikipedia. n.d. "*Angkutan Darat*". Accessed Januari 1, 2023. [https://en.wikipedia.org/wiki/Land\\_transport](https://en.wikipedia.org/wiki/Land_transport).
- Wikipedia. n.d. "*ID Express*". Accessed November 17, 2022. [https://id.wikipedia.org/wiki/ID\\_Express](https://id.wikipedia.org/wiki/ID_Express).

