PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN BARANG DALAM PENGANGKUTAN MELALUI DARAT PADA JASA TRAVEL DI KOTA PAREPARE

Cindi Regisdita

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Parepare, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: cindiregisdita28@gmail.com

ABSTRAK

Cindi Regisdita (220 360 031), Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang dalam Pengangkutan Melalui Darat pada Jasa Travel di Kota Parepare (di Bimbing Oleh Asram A.T Jadda dan Wahyu Rasyid). Penelitian ini mengeksplorasi perlindungan konsumen terhadap kerusakan barang dalam pengangkutan darat oleh jasa travel di Kota Parepare. Perlindungan konsumen dalam transportasi barang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mencegah kerugian. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan pendekatan normatif-empiris. Kelalaian pengirim diidentifikasi sebagai faktor utama kerusakan barang. Perum Damri dan New Liman Trans memberikan kompensasi yang berbeda. Meskipun menggunakan negosiasi, pertanggungjawaban masih dinilai kurang efektif terutama untuk barang bernilai tinggi. Pengetahuan konsumen tentang hak mereka perlu ditingkatkan. Penelitian ini penting untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan penyedia jasa angkutan.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, kerusakan barang

ABSTRACT

Cindi Regisdita (220 360 031), *Consumer Protection Against Goods Damage in Land Transportation by Travel Services in Parepare City (Supervised by Asram A.T Jadda and Wahyu Rasyid). This study explores consumer protection against goods damage in land transportation by travel services in Parepare City. Consumer protection in goods transportation is regulated by the Consumer Protection Law to prevent losses. Data were analyzed descriptively-qualitatively with a normative-empirical approach. Sender negligence was identified as the main factor in goods damage. Perum Damri and New Liman Trans provide different compensations. Although using negotiation, accountability is still considered ineffective especially for high-value goods. Consumer knowledge of their rights needs to be improved. This research is important to resolve disputes between consumers and transportation service providers.*

Keywords *: Consumer protection, goods damage*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pada saat ini ditandai dengan arus globalisasi yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Saat ini tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi disegala bidang dan diiringi oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk.[1] Mengikuti perkembangan dari perekonomian yang modern kebutuhan hidup manusia sangatlah banyak, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan adalah tentang kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Kebutuhan manusia dalam pelayanan jasa pengiriman saat ini sangatlah berkembang mulai dari sarana dan prasarana angkutan.[2]

Secara umum dinyatakan bahwa setiap pengangkutan bertujuan untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang maupun barang yang diangkut. Tiba ditempat tujuan artinya proses pemindahan dari suatu tempat ke tempat tujuan berlangsung tanpa hambatan dan kemacetan sesuai dengan waktu yang di rencanakan.[3] Kegiatan pengiriman barang antara pihak pengangkutan dengan pihak pengirim yang di dalamnya terdapat satu hubungan hukum yang mengikat para pihak, hubungan hukum yang dimaksud di sini ialah sebuah perjanjian, perjanjian yang diatur dalam Pasal 1313 KUHP bahwa perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan yang dibuat dan dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat.[4] Syarat sah dalam suatu perjanjian di atur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdapat 4 (empat) syarat yaitu:[5]

1. Sepakat mereka dalam mengikat dirinya
2. Cakap
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang ataupun jasa sesuai keperluan hidup, bisa untuk dirinya, sendiri orang lain dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian konsumen bisa individu atau sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh orang yang bersangkutan/konsumen, atau dengan kata lain barang atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini Konsumen juga butuh hukum yang mengatur atau lebih dikenal dengan kata melindungi. Dari sisi hukum, perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru di dalam dunia peraturan Perundang-undangan di Indonesia.[6]

Perlunya peraturan Perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen yang komprehensif sudah lama diinginkan oleh konsumen. Sebab kondisi universal membuat kedudukan yang tidak seimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Menurut penjelasan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Lembaga

---

[1] Riski Adha Lisa, "tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa angkutan, studi kasus PT. Sungai Pinang Travel" skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, (Pekanbaru:2022), dipublikasikan,hlm. 1.

[2] *Ibid*, hlm 2.

[3] Riski adha lisa, *op.cit,* hlm. 3.

[4] Mazzalifah Syaifitri, "perlindungan terhadap konsumenatas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T pangkalan kerinci", skripsi ilmu hukum, (Pekanbaru, Universitas Islam Riau 2022), dipublikasikan, hlm. 5

[5] Pasal 1320 KUHPerdata

[6] Riski Adha Lisa, *op.cit,* hlm. 2.

Negara RI Tahun 1999 N0.42 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) kosumen berada dalam posisi yang lemah faktor utama yang menjadi kelemahan adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.[7] Tidak adanya alternative yang dapat diambil oleh konsumen telah menjadi suatu "rahasia umum" dalam dunia industry Indonesia. Perlindungan konsumen dapat dijadikan sebuah bentuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Adanya hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak konsumen sebagai pengguna atau pengirim barang pada jasa angkutan umum yang diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:[8]

1. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
2. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak konsumen dan lewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran pengetahuan, kepedulian kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Bentuk nyata dari tanggung jawab pengangkut yaitu dengan memberikan ganti rugi atas biaya dan kerugian yang diderita pihak pengirim. Sudah sepatutnya apabila pengusaha angkutan dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya. Dengan beban tanggung jawab ini pengangkut didorong supaya berhati-hati dalam melaksanakan pengengkutan. Untuk mengantisipasi tanggung jawab yang mungkin timbul, Pasal 189 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menentukan pengusaha angkutan umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya.[9] Hal ini merupakan bahagian dari pelaksanaan penegakan dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia, karena berkaitan dengan hak manusia sebagai konsumen, dimana salah satu hak konsumen yang telah dijelaskan diatas adalah hak atas indormasi. Hak informasi

[7] Asram A.T.,Jadda, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga yang tidak Berlabel di Kabupaten Enrekang", Jurnal Madani Legal Review Vol. 2 No. 2 (2018), hlm. 195. (https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/malrev/article/view/338) diakses 23 November 2023

[8] Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

[9] Pasal 189 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

ini dapat berupa kejujuran pelaku usaha pengangkutan kepada konsumen apabila terjadi kerusakan barang milik konsumen agar terlindungi dari produk, barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.[10]

Sama halnya dengan permasalahan yang ada di Kota Pangkalan Kerinci yang diteliti oleh saudari Mazzalifah Syaifitri, pada umumnya konsumen juga tidak memiliki pengetahuan yang luas mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen sehingga mereka hanya menerima kerusakan barang tersebut tanpa meminta pertanggung jawaban pihak penyedia jasa angkutan umum tersebut.Banyak dari kelalaian pihak angkutan umum pengirim barang tersebut dan tidak jelasnya cara penyelesaian membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan harus ada pertanggung jawaban dari pihak pengangkut barang terhadap konsumen atau pengguna jasa dari angkutan umum tersebut. Seperti halnya yang terjadi di Kota Parepare pada tahun 2022 dimana ada beberapa konsumen yang mengalami kerusakan barang akibat menggunakan jasa angkutan umum ini, namun mereka tidak meminta pertanggung jawaban kepada penyedia jasa angkutan tersebut, hal ini terjadi karena lemahnya tingkat pengetahuan dari konsumen itu sendiri akan haknya yang seharusnya mereka dapatkan sehingga mereka dengan senang hati menerimanya, tidak terkecuali pada jasa pengangkutan umum di Kota Parepare, minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak memahami akan hak-hak mereka sebagai konsumen yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan jika konsumen mengabaikan maka konsumen tidak bisa berbuat apa-apa dan hanya akan menjadi objek bagi pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesarnya-besarnya dalam menjalankan kegiatan serta usaha mereka.

Melihat fenomena perilaku masyarakat tersebut, maka perlu adanya perlindungan konsumen pengguna jasa angkutan tersebut agar konsumen juga merasakan tenang dan percaya barang yang dititipkan tersebut di kirim sampai tujuan dan tidak rusak. Maka dari itu, apakah pihak pemilik jasa angkutan tersebut mau bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan pada barang konsumen yang di karenakan berbagai macam penyebab, bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pihak penyedia jasa pengangkutan serta bagaimana cara penyelesaian perselisihan antara konsumen dan pihak penyedia jasa angkutan umum apabila terjadi kerusakan barang milik konsumen. Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang "**Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Dalam Pengangkutan Melalui Darat Pada Jasa Travel Di Kota Parepare".**

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1 Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen jika terjadi kerusakan barang selama pengangkutan melalui darat dengan menggunakan jasa travel?

[10] Abd thalib, "Aneka Hukum Bisnis Modern" *in journal of chemical information and modeling vol.53,issue 9* (2017). Diakses 5 Oktober 2023.

2 Bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa travel terkait dengan kerusakan barang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Normatif Empiris, pendekatan Normatif yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.[11]

Sedangkan Empiris adalah suatu metode pendekatan penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan sosiologis yang dilakukan secara langsung di lapangan.[12]

Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian hukum ini sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

   Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi, atau dalam pembuatan peraturan perundang-undangan atas putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

   a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
   b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
   c. Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan.

2. Bahan Hukum Sekunder

   Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan primer. Adapun data yang diperoleh secara langsung yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, yakni dilakukannya wawancara. Data diperoleh dari pihak penyedia jasa travel Kota Parepare.

3. Bahan Hukum Tersier

   Bahan hukum tersier yaitu memberi petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan (hukum) sekunder yang berasal dari kamus hukum, majalah, surat keterangan dan sebagainya yang dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang penulisan proposal ini.

Lokasi penelitian yang di tetapkan peneliti di Kota Parepare tepatnya di PO Liman Trans Parepare, Kelurahan Lumpue, Kecamatan Bacukiki Barat, Kota Parepare dan Patas Ace (Perawakilan Bus DAMRI) Jl. Poros Pinrang – Polman No. 10, Mallusetasi, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah barang rusak milik konsumen.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menuliskan hasil

[11] Amiruddin, H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum, Ed. Revisi Cetakan ke-9*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016),hal.118.

[12] Yudiono OS, "Metode Penelitian", digilib.unila.ac.id.(2013), diakses 22 september 2022.

penelitian wawancara mendalam, kemudian meringkasnya dan disusun sesuai dengan analisis baku jawaban informan. Ringkasan ini kemudian di uraikan di analisa dalam bentuk narasi dan melakukan penyimpulan terhadap analisa yang telah didapat secara menyeluruh. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis domain yaitu untuk memperoleh gambaran umum tentang data dalam menjawab fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Tanggung Jawab yang diberikan kepada Konsumen dalam hal Kerusakan Barang selama Pengangkutan melalui Darat dengan menggunakan Jasa Travel
   a. Prosedur pelaksanaan pengiriman barang pada jasa Travel

      Pelaksanaan prosedur pengiriman juga menganut perjanjian pengiriman, perjanjian pengiriman barang terdapat dua pihak, yaitu pengangkut dan pengirim barang. Jika tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak, maka dari sanalah lahir perjanjian pengiriman barang. Adapun kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dengan selamat sampai ke tujuan, sedangkan pihak pengirim berkewajiban membayar uang angkutan atau biaya pengiriman barang. Maka sejak itu tanggung jawab barang atau paket tersebut ada di tangan perusahaan pengangkutan.

      Dari hasil wawancara antara manager Perum DAMRI dan Manager New Liman Trans menjelaskan bahwa prosedur yang mereka gunakan dalam pengiriman barang sama, yaitu dimulai pada saat konsumen datang ke agen dengan membawa barang yang telah disiapkan untuk dikirim, selanjutnya pihak jasa pengiriman mengecek kelengkapan barang tersebut, kemudian pihak agen akan memberikan bukti pengiriman berupa resi yang akan digunakan untuk pengambilan barang di lokasi agen tujuan barang tersebut dikirim. Dalam penentuan tarif pengiriman secara umum hanya ditentukan dari berat dan jarak tempuh kota tujuan berdasarkan daftar biaya pengiriman paket pada perusahaan masing-masing.

   b. Faktor Terjadinya Kerusakan Barang Pada Saat Proses Pengiriman Melalui Jasa Travel

      Pelaksanaan pengangkutan barang melalui jalur darat merupakan salah satu penyelenggaraan pengangkutan yang memiliki resiko tinggi. hal ini disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh penyelenggara pengangkutan barang melalui jalur darat. Kendala atau hambatan dalam pengangkutan darat bisa disebabkan oleh beberapa hal, keadaan alam dan kecelakaan ataupun kerusakan mesin truk yang tidak mungkin dapat diduga dalam pelaksanaan pengangkutan barang melalui darat,

maka pertanggung jawaban harus juga di batasi.[13]

Terjadinya kerugian penumpang akibat kerusakan atau kehilangan barang kiriman penumpang dalam bagasi bus dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam sumber permasalahan, pada penelitian ini, faktor internal berupa faktor dari dalam diri konsumen itu sendiri, faktor-faktor tersebut yaitu konsumen lalai dalam pengemasan barang kirimannya dan seringkali konsumen yang lupa dengan ciri khas barang kirimannya. faktor internal seperti ini dapat mengakibatkan terjadinya kerugian kecil hingga besar bagi konsumen yang mengalami kerusakan atau kehilangan barang tersebut.

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan dengan wawancara dan observasi hal yang paling besar dalam mempengaruhi terjadinya kerusakan dan kehilangan barang kiriman adalah kelalaian dari pihak pengirim.

Konsumen yang mengalami kerugian seperti faktor-faktor ini tidak bisa meminta ganti kerugian kepada pihak penyedia jasa travel. Hal ini karena kerugian yang muncul bukan berasal dari kesalahan penyedia jasa baik awak bus maupun karyawan perusahaan. Seperti yang telah dicantumkan pada Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan bahwa:[14] "perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang atau rusak akibat penyelenggaraan angkutan kecuali terbukti bahwa suatu kejadian musnah, hilang atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim".

c. Bentuk Pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travel kepada konsumen yang mengalami kerusakan barang

Seiring meningkatnya kesejahteraan rakyat, maka konsumsi akan kebutuhan barang pun semakin tinggi baik kebutuhan utama maupun kebutuhan tambahan, begitu pula dalam menggunakan kebutuhan untuk konsumsi produk-produk jasa yang muncul menurut kebutuhan rakyat untuk mempertinggi ketenangan dan kepuasan. *Industry* jasa *relative* bervariasi menggunakan dinamika yang terjadi dalam sektor jasa yang bisa dipandang banyaknya *industry*.

Berdasarkan tabel kerusakan barang tahun 2021-2023 dapat disimpulkan bahwa pada perusahaan Perum Damri terjadi 4 kasus kerusakan barang di tahun 2021, kemudian pada tahun 2022 terjadi lagi kasus kerusakan barang

[13] Andri ahmad, "tanggung jawab jasa pengiriman terhadap barang pesanan konsumen (studi kasus PT. Indah Cargo Jambi)", skripsi hukum, program sarjana hukum, (Jambi, 2023), dipblikasikan, hlm. 55.

[14] Pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

sebanyak 5 kasus dan pada tahun 2023 sudah tidak terdapat kasus kerusakan barang jadi total kerusakan barang yang terjadi di Perum Damri pada tahun 2021 sampai 2023 sebanyak 9 kasus kerusakan barang, hal ini dapat dipahami bahwa dari tahun ke tahun terjadi peningkatan kasus kerusakan barang walaupun di tahun 2023 sudak tidak terdapat kerusakan barang lagi namun pihak Perum Damri kedepannya harus tetap meningkatkan keamanan dalam pengiriman barang tersebut.

Sama halnya pada perusahaan PO Liman Trans Parepare pada tahun 2021 terjadi kasus kerusakan barang sebanyak 6 kasus, kemudian pada tahun 2022 terjadi 5 kasus kerusakan barang, dan di tahun 2023 terjadi sudah tidak ada kasus kerusakan, jadi total kerusakan barang yang terjadi di PO Liman Trans pada tahun 2021 sampai dengan 2023 yaitu 11 kasus kerusakan barang. Maka dari itu dapat dipahami bahwa pada perusahaan PO Liman Trans terjadi penurunan kasus kerusakan barang dari tahun ke tahun hingga di tahun 2023 sudah tidak terdapat lagi kasus kerusakan barang yang tercatat.

Pertanggung jawaban pihak penyedia jasa travel akan barang rusak tergantung dari kondisi barang tersebut, karena apabila dalam proses pengangkutan terjadi hal-hal diluar dugaan atau diluar kendali dari pihak pengirim yang ditimbulkan selama proses penyelenggaraan pengiriman tersebut seperti kerusakan barang atau kemasan barang yang akan dikirim rusak, maka Pihak Perum Damri & Pihak Liman Trans Parepare terikat untuk bertanggung jawab atas segala kerugian dari kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengiriman yang dilakukannya, namun apabila pihak Perum Damri & Pihak Liman Trans Parepare dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah maka ia dapat dibebaskan dari kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang dibebankan kepadanya dengan maksud tidak bersalah karena adanya bencana alam atau di karenakan sifat dari barang-barang yang dikirimnya.

Bertanggung jawab merupakan kegiatan yang wajib dilakukan perusahaan pengangkutan secara mutlak terhadap pengirim, tetapi memang walaupun kewajiban perusahaan memberikan tanggung jawab terhadap pengirim, terlebih dahulu pengirim harus dapat membuktikan kesalahan pihak pengangkut dan perusahaan, karena pihak perusahaan tidak semena-mena dalam memberikan pertanggung jawaban tanpa adanya pembuktian kesalahan pengangkut dan perusahaan.

Dari hasil penelitian terhadap kedua penyedia jasa Pengangkutan barang diatas dapat dipahami bahwa dalam pengangkutan pasti akan terjadi peristiwa barang yang rusak, meskipun berbagai upaya dalam meminimalisir komplain konsumen telah dilakukan, namun beberapa komplain tentu tidak dapat dihindari. Beberapa kejadian akan membuat konsumen merasa dirugikan, baik berkaitan dengan

keterlambatan waktu tiba barang maupun kerusakan yang terjadi pada barang.

Kewajiban perusahaan adalah menyiapkan barang yang akan dikirim dengan rapi, mengantarkan barang/dokumen sampai ketempat yang dituju, dan melindungi barang/dokumen agar tidak rusak dan hilang. Hak perusahaan adalah berhak mendapat keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim, menolak permintaan pengiriman barang yang terlarang atau tidak sah dan menerima biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Sedangkan kewajiban konsumen mengemas barang yang akan dikirim dengan rapi, memberikan keterangan mengenai sifat barang yang akan dikirim dan membayar biaya yang diperlukan dalam pengiriman barang. Hak konsumen adalah mendapatkan tanda bukti pengiriman, barang yang dikirim sampai tepat pada waktunya dan konsumen berhak menuntut ganti rugi jika terjadi kerusakan dan kehilangan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari perusahaan pengiriman atau yang mewakilinya sesuai dengan SOPnya.

2. Penyelesaian perselisihan antara konsumen dengan pihak penyedia jasa travel terkait dengan kerusakan barang

Aspek hukum publik pada pengangkutan, seperti akta pendirian perusahaan, surat izin perusahaan, pendaftaran perusahaan, pengumuman perusahaan dalam berita Negara, penyedia fasilitas publik, dan infrastruktur pengangkutan niaga diatur dalam Undang-Undang. Aspek hukum perdata pada pengangkutan, seperti kontrak carter (charter party), kewajiban dan pihak-pihak, ganti kerugian akibat wanprestasi, upaya mengatasi resiko dengan asuransi dan cara penyelesaian sengketa pengangkutan diatur dengan perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak dan kebiasaan dalam masyarakat. Mengenai cara penyelesaian sengketa perselisihan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang yang berlaku.[15]

Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan pemerintah membentuk badan

[15] Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

penyelesaian sengketa konsumen di daerah tungkat II. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang

Prosedurnya cukup sederhana, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke BPSK Parepare atau BPSK setempat dimana mereka berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan juga berkas-berkas/dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihak-pihak yang berpekara di BPSK tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung APBD. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian/pembayaran, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat BPSK. Pihak BPSK lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam prasidang.

Dari prasidang itu bisa ditentukan langkah selanjutnya apakah konsumen dan pelaku usaha masih bisa didamaikan atau harus menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan antara lain dengan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SK No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 6). Putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.

Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).[16]

KESIMPULAN

1. Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan oleh PO New Liman Trans apabila terjadi kerusakan barang yaituakan memberikan ganti rugi berupa pembandingan antara barang rusak dengan biaya pengiriman serta apabila konsumen kehilangan barangnya mereka hanya akan memberikan penggantian 20% dari harga barang. Sedangkan, Bentuk tanggung jawab yang diberikan pihak penyedia jasa travel Perum Damri yaitu bagi konsumen yang mengalami kerusakan barang mereka tidak memberikan ganti rugi (pertanggung

[16] Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

jawaban), namun pada kasus kehilangan barang mereka akan mengganti 10x lipat dari biaya pengiriman, Benuk pertanggung jawaban yang diberikan oleh kedua penyedia jasa travel tersebut belum efektif menurut penulis dikarenakan hal ini masih memberikan kerugian kepada konsumen yang memiliki barang dengan nilai atau harga yang tinggi.

2. Proses penyelesaian perselisihan yang digunakan antara pihak penyedia jasa Perum Damri dan PO New Liman Trans dengan konsumen hanya menggunakan alternatif penyelesaian dengan cara negosiasi, hal ini kurang efektif menurut penulis dikarenakan negoisasi hanya melibatkan 2 pihak yang berselih saja dan tidak terdapat pihak ketiga untuk menjadi pihak netral yang akan memimpin jalannya perundingan, maka dari itu dengan negoisasi bisa saja pengguna jasa tidak mendapatkan haknya selaku konsumen yang menuntut ganti kerugian terhadap kerusakan barang mereka.

SARAN

1. Sebaiknya pihak Perum Damri maupun Pihak Liman Trans memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan ketentuan yang telah di atur sebelumnya pada Undang-undang perlindungan konsumen agar konsumen merasa tenang dan percaya apabila mengirim barang melalui jasa travel yang di sediakan.
2. Upaya penyelesaian perselisihan yang seharusnya digunakan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang telah dibentuk oleh pemerintah dimana BPSK menawarkan 3 jenis penyelesaian di antaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase, dan dari ketiga alternative ini semuanya terdapat pihak ketiga sebagai pihak netral.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010).

Andri ahmad, "tanggung jawab jasa pengiriman terhadap barang pesanan konsumen (studi kasus PT. Indah Cargo Jambi)", skripsi hukum, program sarjana hukum, (Jambi, 2023).

Amiruddin, H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum, Ed. Revisi Cetakan ke-9*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016).

Asram A.T.,Jadda, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga yang tidak Berlabel di Kabupaten Enrekang", Jurnal Madani Legal Review Vol. 2 No. 2 (2018), (https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/malrev/article/view/338) diakses 23 November 2023

Mazzalifah Syaifitri, "perlindungan terhadap konsumenatas kerusakan barang yang diakibatkan oleh perusahaan ekspedisi J&T pangkalan kerinci", skripsi ilmu hukum, (Pekanbaru, Universitas Islam Riau 2022).

Riski Adha Lisa, "tanggung jawab pengangkut terhadap pengguna jasa angkutan, studi kasus PT. Sungai Pinang Travel" skripsi ilmu hukum, program sarjana hukum, (Pekanbaru:2022).

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan

Yudiono OS, “Metode Penelitian”, digilib.unila.ac.id.(2013), diakses 22 september 2022.