
Tanggung Jawab Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia Terhadap Kerusakan Barang dalam Pengiriman

Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari¹, Yatini²

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

Correspondence author Email: dinnyorlndaa@gmail.com

Paper received: Agustus 2024; Accepted: September 2024; Publish: Oktober 2024

Abstract

This research examines the legal responsibility of PT. ID Express Logistik Indonesia for damaged goods during the delivery process, focusing on the application of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The methodology employed is normative legal research with a legislative and case study approach. The findings indicate that although consumers have the right to file compensation claims, the claim process is often hindered by reporting deadlines, verification procedures, and compensation limits set by the company. The case of consumer IS, who experienced damage to goods due to improper packaging, highlights an imbalance in legal protection for consumers. PT. ID Express frequently limits its liability through standard clauses in shipping agreements, which can create legal uncertainty. This study emphasizes the importance of balancing the rights and obligations between consumers and companies to establish legal certainty in goods delivery services. It is hoped that the results of this research can contribute positively to the development of consumer protection practices in Indonesia.

Keywords: Consumer Protection, Legal Responsibility, Courier Service, Damage Claims.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia terhadap kerusakan barang selama proses pengiriman, dengan fokus pada penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim ganti rugi, proses klaim sering kali terhambat oleh batas waktu pelaporan, prosedur verifikasi, dan batasan penggantian yang ditetapkan oleh perusahaan. Kasus konsumen IS yang mengalami kerusakan barang akibat pengemasan yang tidak sesuai menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. PT. ID Express sering membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku dalam perjanjian pengiriman, yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian ini menekankan pentingnya keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan perusahaan untuk menciptakan kepastian hukum dalam layanan pengiriman barang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan praktik perlindungan konsumen di Indonesia.

Keywords: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum, Jasa Kurir, Klaim Kerusakan.

Copyright and License

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan perdagangan elektronik di Indonesia telah mendorong pertumbuhan pesat dalam industri jasa pengiriman. Salah satu perusahaan yang menonjol dalam sektor ini adalah PT. ID Express Logistik Indonesia, yang dikenal dengan layanan pengiriman cepat dan aksesibilitas 24/7. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan jasa kurir, muncul pula berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum perusahaan terhadap kerusakan barang selama proses pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia terhadap kerusakan barang dalam pengiriman, dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan barang yang dialami konsumen selama proses pengiriman (Hasibuan & Yatini, 2025). Meskipun demikian, dalam praktiknya, PT. ID Express sering kali membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku dalam perjanjian pengiriman. Klausula ini sering kali tidak memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, menciptakan ketidakpastian hukum yang merugikan pihak yang lebih lemah dalam hubungan kontraktual, yaitu konsumen (Yatini & Safitri, 2015).

Salah satu kasus yang mencolok adalah pengalaman konsumen berinisial IS, yang mengalami kerusakan barang saat menggunakan jasa pengiriman ID Express. Ketika IS mengajukan klaim ganti rugi, pihak perusahaan menolak dengan alasan bahwa kerusakan disebabkan oleh kesalahan pengemasan dari pihak pengirim (Hasibuan & Yatini, 2025). Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum bagi konsumen, di mana perusahaan dapat dengan mudah mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain.

Dalam konteks hukum, tanggung jawab pelaku usaha dalam pengiriman barang dapat dibedakan menjadi dua kategori: tanggung jawab langsung dan tanggung jawab tidak langsung. Tanggung jawab langsung mengacu pada kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang timbul akibat kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan kontrak (Zulham, 2013). Sementara itu, tanggung jawab tidak langsung mencakup kerugian yang disebabkan oleh tindakan orang lain yang berada di bawah pengawasan pelaku usaha (Soekanto & Mamuji, 2013).

Klausula baku yang sering digunakan oleh PT. ID Express untuk membatasi tanggung jawabnya dapat dianggap bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum kontrak. Menurut Pasal 18 UUPK, pelaku usaha dilarang mencantumkan ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen (Ahmad Fikri Assegaf, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen harus menjadi prioritas dalam setiap transaksi yang melibatkan jasa pengiriman.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia dalam konteks perlindungan konsumen, serta untuk merekomendasikan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan praktik perlindungan konsumen di Indonesia, serta mendorong pelaku usaha untuk lebih memperhatikan aspek perlindungan konsumen dalam operasional mereka. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi konsumen mengenai hak-hak mereka dan cara untuk menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami selama proses pengiriman.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif, yang berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode ini melibatkan pengumpulan data sekunder melalui studi pustaka, yang mencakup buku, jurnal, dan dokumen hukum yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus untuk menganalisis pengalaman konsumen yang mengalami kerusakan barang saat menggunakan jasa pengiriman PT. ID Express Logistik Indonesia. Data yang diperoleh dari studi kasus ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai praktik tanggung jawab hukum perusahaan dalam konteks perlindungan konsumen.

Dalam pengumpulan data, penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber, termasuk konsumen yang mengalami kerusakan barang, perwakilan dari PT. ID Express, dan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung mengenai proses klaim, tanggung jawab perusahaan, serta pandangan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola dan temuan yang relevan, serta untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan analisis terhadap tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia dalam konteks kerusakan barang selama pengiriman, serta upaya yang dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh pertanggungjawaban. Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting yang berkaitan dengan mekanisme pertanggungjawaban perusahaan, pengalaman konsumen, dan tantangan yang dihadapi dalam proses klaim ganti rugi.

1. Tanggung Jawab Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia

Tanggung jawab hukum PT. ID Express dalam pengiriman barang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan. Dalam konteks ini, PT. ID Express sebagai penyedia jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan sampai ke konsumen dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Namun, dalam praktiknya, PT. ID Express sering kali membatasi tanggung jawabnya melalui klausula baku dalam perjanjian pengiriman. Klausula ini menyatakan bahwa perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan pengemasan oleh pengirim, meskipun konsumen telah mengikuti prosedur pengemasan yang benar. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum bagi konsumen, yang sering kali tidak menyadari bahwa mereka dapat dianggap bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi selama pengiriman (Hasibuan & Yatini, 2025).

2. Pengalaman Konsumen

Salah satu kasus yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengalaman konsumen berinisial IS, yang menggunakan jasa pengiriman PT. ID Express untuk mengirimkan barang dari toko kosmetik. Setelah barang diterima, IS menemukan bahwa barang tersebut dalam keadaan rusak, termasuk kemasan yang robek dan produk yang bocor. Ketika IS mengajukan klaim ganti rugi kepada PT. ID Express, perusahaan menolak klaim tersebut dengan alasan bahwa kerusakan disebabkan oleh kesalahan pengemasan dari pihak toko.

Pengalaman IS mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh konsumen dalam menuntut hak mereka. Meskipun IS memiliki bukti bahwa barang telah dikemas dengan baik sebelum pengiriman, PT. ID Express tetap berpegang pada klausula baku yang membatasi tanggung jawabnya. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam perlindungan hukum bagi konsumen, di mana perusahaan dapat dengan mudah mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain (Yatini & Safitri, 2015).

3. Proses Klaim Ganti Rugi

Proses klaim ganti rugi di PT. ID Express melibatkan beberapa langkah yang harus diikuti oleh konsumen. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan perwakilan perusahaan, konsumen diwajibkan untuk melaporkan kerusakan barang dalam waktu 2x24 jam setelah barang diterima. Laporan harus disertai dengan bukti, seperti foto dan video kondisi barang, serta nomor resi pengiriman. Setelah laporan diterima, perusahaan akan melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kerusakan disebabkan oleh kelalaian selama proses pengiriman.

Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang mengalami kesulitan dalam proses klaim ini. Beberapa konsumen melaporkan bahwa mereka tidak mendapatkan respons yang memadai dari pihak perusahaan, atau klaim mereka ditolak tanpa alasan yang jelas. Hal ini menciptakan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang merasa bahwa hak mereka tidak dihormati (David, 2019).

4. Tantangan dalam Perlindungan Konsumen

Salah satu tantangan utama dalam perlindungan konsumen di sektor jasa pengiriman adalah kurangnya transparansi dalam syarat dan ketentuan layanan. Banyak konsumen yang tidak membaca atau memahami syarat dan ketentuan yang berlaku sebelum menggunakan jasa pengiriman. Hal ini menyebabkan mereka tidak menyadari hak-hak mereka dan prosedur yang harus diikuti dalam mengajukan klaim (Widiarty & Saragih, 2024).

Selain itu, terdapat juga masalah terkait dengan klausula baku yang sering digunakan oleh perusahaan untuk membatasi tanggung jawab mereka. Klausula ini dapat dianggap tidak sah jika bertentangan dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK. Dalam kasus PT. ID Express, penggunaan klausula baku yang membebaskan perusahaan dari tanggung jawab atas kerusakan barang dapat dianggap melanggar hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum (Zulham, 2013).

5. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk PT. ID Express. BPSK berfungsi sebagai lembaga yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang lebih cepat, murah, dan efisien. Proses penyelesaian sengketa di BPSK melibatkan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak (Yatini & Safitri, 2015).

Dalam kasus IS, jika klaim ganti rugi ditolak oleh PT. ID Express, konsumen memiliki hak untuk mengajukan sengketa ke BPSK. Namun, banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur ini atau merasa ragu untuk mengambil langkah hukum. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan edukasi yang lebih baik mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. BPSK juga perlu meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan mereka agar lebih banyak konsumen yang dapat memanfaatkan fasilitas ini (David, 2019).

6. Rekomendasi untuk Peningkatan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman, khususnya di PT. ID Express. Pertama, perusahaan perlu memperjelas dan menyosialisasikan syarat dan ketentuan layanan mereka kepada konsumen. Informasi mengenai tanggung jawab perusahaan,

prosedur klaim, dan batasan ganti rugi harus disampaikan dengan jelas dan transparan, baik melalui platform digital maupun dalam dokumen transaksi (Widiarty & Saragih, 2024).

Kedua, PT. ID Express harus memperketat standar pengemasan barang dan memberikan edukasi kepada konsumen mengenai cara pengemasan yang aman. Hal ini penting untuk mengurangi risiko kerusakan barang selama proses pengiriman. Perusahaan juga dapat menyediakan layanan pengemasan ulang untuk barang-barang yang dianggap berisiko tinggi, sehingga konsumen merasa lebih aman saat menggunakan jasa pengiriman (Zulham, 2013).

Ketiga, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk merespons keluhan konsumen dengan cepat dan profesional. Sistem dokumentasi yang baik dalam menangani keluhan akan mempermudah proses investigasi klaim dan memberikan kepercayaan kepada konsumen bahwa hak mereka akan dihormati (Hasibuan & Yatini, 2025).

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab hukum PT. ID Express Logistik Indonesia terhadap kerusakan barang dalam pengiriman masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan penggunaan klausula baku yang membatasi tanggung jawab perusahaan. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan bagi konsumen, praktik perusahaan yang mengalihkan tanggung jawab kepada pengirim menciptakan ketidakpastian hukum. Pengalaman konsumen, seperti yang dialami oleh IS, menggambarkan kesulitan dalam menuntut hak mereka ketika klaim ganti rugi ditolak tanpa alasan yang jelas.

Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara PT. ID Express, pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka. Perusahaan harus memperjelas syarat dan ketentuan layanan, serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk merespons keluhan dengan cepat dan profesional. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman dapat ditingkatkan, menciptakan hubungan yang lebih adil dan saling menghormati antara konsumen dan pelaku usaha..

Daftar Pustaka

Ahmad Fikri Assegaf. (2014). *Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku*. Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK).

Widiarty, W. S., & Saragih, R. V. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*. Publika Global Media.

Hasibuan, D., & Yatini, S.H. (2025). *Tanggung Jawab Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia Terhadap Kerusakan Barang dalam Pengiriman*. Skripsi, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Soekanto, S., & Mamuji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Raja Grafindo Persada.

Yatini, S.H., & Safitri, W. (2015). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda*. *Jurnal UWGM*, 7(2).

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