



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 7846-7860

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Aspek Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Layanan Ekspedisi Lokal (Studi di Boncuss Fast Courier)

Lalu Achmad Fathoni^{1✉}, Putri Raodah², Riska Ari Amalia³

Universitas Mataram, Indonesia

Email: laluachmadfathoni@unram.ac.id^{1✉}

Abstrak

Keberadaan layanan jasa ekspedisi lokal menjadi alternatif bagi masyarakat. Meskipun ada perbedaan skala usaha antara Go-Jek dan Grab serta jasa kurir lokal tak lantas menghilangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban selalu menjadi isu awal terjadinya sengketa, sehingga segala hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban dapat menjadi objek sengketa. Usaha yang dirintis Boncuss Fast Courier merupakan usaha lokal yang terbilang baru di Lombok, sehingga prosedur perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha ekspedisi lokal tentu memiliki perbedaan dengan perusahaan *unicorn* milik Go-Jek dan Grab. Metode penelitian yang digunakan normatif empiris menggunakan data sekunder, dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conseptual approach*), serta pendekatan sosiologis (*sociological approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Boncuss Fast Courier memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui itikad baik ganti rugi bagi komplain konsumen meski belum secara komprehensif serta metode penyelesaian sengketa dengan konsumen berupa negosiasi, yakni penyatuan konsensus terhadap para pihak untuk mendapatkan *win-win solution*.

Kata Kunci: *Hukum Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Abstract

The existence of local expedition services is an alternative for the community. Although there are differences in business scale between Go-Jek and Grab and local courier services, it does not necessarily eliminate the rights and obligations between business actors and consumers. Rights and obligations are always the initial issue of a dispute, so any relationship that gives rise to rights and obligations can become the object of a dispute. The business pioneered by Boncuss Fast Courier is a relatively new local business in Lombok, so the consumer protection procedures carried out by local expedition business actors certainly have differences with unicorn companies owned by Go-Jek and Grab. The research method used is normative empirical using secondary data, using a statute approach, conceptual approach, and sociological approach. The results showed that Boncuss Fast Courier provides protection to consumers through good faith compensation for consumer complaints even though it is not yet comprehensive and the method of resolving disputes with consumers in the form of negotiations, namely the unification of consensus on the parties to get a win-win solution.

Keyword: Consumer Protection Law, Consumer Dispute Resolution

PENDAHULUAN

Berbisnis merupakan aktifitas responsif karena mengikuti perkembangan di masyarakat. Tak heran jika aktifitas bisnis mengalami perkembangan dengan pesat sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Dalam kegiatan bisnis, ada 2 (dua) subjek yang terlibat, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Sedangkan pengertian konsumen dapat ditemukan pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang berarti bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Secara umum ada 2 (dua) jenis usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha. Usaha tersebut dapat berupa barang dan dapat berupa jasa. Usaha barang dan jasa tak lepas dari perkembangan teknologi. Khusus untuk layanan jasa, penggunaan teknologi memudahkan pemasaran layanan tersebut, terutama layanan jasa transportasi. Beberapa Pihak yang berada dalam lingkup pengangkutan/transportasi tersebut adalah :

1. Pengangkut, dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak pengangkut yakni

pihak yang berkewajiban memberikan jasa angkutan penumpang dan berhak atas penerimaan pembayaran tarif (ongkos) angkutan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Penumpang, yang mempunyai arti pihak yang berhak menerima jasa angkutan penumpang dan berkewajiban membayar tarif (ongkos) angkutan sesuai dengan yang ditetapkan di awal transaksi.

Istilah pengangkutan dapat diartikan sebagai pembawaan barang-barang atau orang (penumpang). Eksistensi layanan jasa pengangkutan atau ekspedisi dimulai sejak berdirinya PT Pos Indonesia. Dikutip melalui website resminya, PT Pos Indonesia resmi berdiri sejak tanggal 26 Agustus 1746. PT Pos Indonesia merupakan jasa ekspedisi milik pemerintah yang melayani pengiriman barang antar kota dan antar provinsi di seluruh Indonesia. Hingga saat ini, layanan jasa ekspedisi tidak hanya dimiliki oleh pemerintah. Pihak swasta juga turut mendirikan jasa ekspedisi sebagai alternatif bagi masyarakat. PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) merupakan salah satu contoh perusahaan swasta yang bergerak di bidang ekspedisi barang antar kota dan antarprovinsi serta memiliki banyak armada.

Bisnis yang terus berkembang membuat pelaku usaha terus melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat. Jika ekspedisi yang ada hanya melayani pengiriman antar kota dan antar provinsi, maka pelaku usaha mulai berinovasi untuk melayani pengiriman dalam kota yang berbasis teknologi. Keberadaan perusahaan *unicorn* seperti PT Gojek Indonesia dan PT Grab Teknologi Indonesia merupakan pelopor layanan antar jemput penumpang dan layanan antar jemput barang berbasis teknologi yang ada di Indonesia. Layanan ini dapat digunakan jika diakses melalui aplikasi Gojek untuk PT Gojek Indonesia dan aplikasi Grab untuk PT Grab Teknologi Indonesia. Khusus untuk layanan antar jemput barang, baik Gojek maupun Grab hanya melayani antar jemput barang dalam jarak yang relatif dekat. Layanan dalam Gojek maupun Grab diimbangi dengan harga yang lumayan menguras kantong jika digunakan terus menerus. Inovasi yang berkembang atas layanan jasa turut menginspirasi usaha-usaha kecil dan menengah untuk membuat usaha sejenis namun dengan harga yang lebih murah.

Di Lombok, jasa ekspedisi lokal mulai berkembang, contohnya Boncuss Fast Courier. Usaha jasa ini tidak memiliki aplikasi sejenis Go-Jek dan Grab, namun menjanjikan masyarakat dapat menikmati layanan antar jemput barang dengan harga yang murah. Strategi pemasaran jasa ekspedisi lokal banyak menggunakan media sosial dan *platform* akun *selebgram* berbayar. Pemasaran melalui media sosial menjadi *trend* bagi pelaku usaha karena dinilai lebih efektif menarik konsumen. Isi promosi jasa kurir lokal menjanjikan jangkauan pengangkutan yang lebih luas dibanding Go-Jek dan Grab, yakni dapat

menjangkau jarak antar kota dan antar kabupaten yang ada di Pulau Lombok. Adapun sistem pemesanan layanan jasa kurir menggunakan *whatsapp* yang dikelola oleh admin Boncuss Fast Courier. Pesanan kemudian diteruskan pada kurir agar kurir mengambil pesanan konsumen. Pelayanan berjalan tanpa adanya kesepakatan tertulis antara konsumen dengan pelaku usaha melalui kurir.

Keberadaan layanan jasa kurir lokal menjadi alternatif bagi masyarakat. Meskipun ada perbedaan skala usaha antara Go-Jek dan Grab serta jasa ekspedisi lokal tak lantas menghilangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Hak dan kewajiban selalu menjadi isu awal terjadinya sengketa, sehingga segala hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban dapat menjadi objek sengketa.

Usaha yang dirintis Boncuss Fast Courier merupakan usaha lokal yang terbilang baru di Lombok, sehingga prosedur perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha ekspedisi lokal tentu memiliki perbedaan dengan perusahaan *unicorn* milik Go-Jek dan Grab. Perlindungan konsumen syarat akan suatu sengketa yang membutuhkan penyelesaian yang solutif tanpa melihat jangkauan usaha, meskipun usaha masih berbentuk UMKM (Usaha Menengah, Kecil, dan Mikro) sehingga akan sangat menarik jika topik Aspek Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Layanan Jasa Kurir Lokal (Studi di Boncuss Fast Courier) dikembangkan dalam bentuk tulisan ilmiah.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif empiris atau socio-legal research yaitu penelitian yang membahas bagaimana keberlakuan hukum di tengah masyarakat. Sifat penelitian penulisan ini yaitu deskriptif analitis. Bersifat deskriptif maksudnya dari penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran secara rinci dan sistematis tentang permasalahan yang diteliti. Analitis dimaksudkan berdasarkan gambaran fakta yang diperoleh akan dilakukan analisis secara cermat bagaimana menjawab permasalahan.

2. Metode Pendekatan

Guna memperoleh informasi yang aktual dalam menunjang metode penelitian dan agar diperoleh hasil penelitian yang komprehensif, terdapat beberapa pendekatan akan yang digunakan dalam rencana penelitian ini yaitu:

a. Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi bertalian dengan isu hukum yang

sedang ditangani. Rencana penelitian ini akan digunakan untuk meneliti bagaimana Aspek Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Layanan Ekspedisi Lokal dalam hukum bisnis.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum sebagai sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.

c. Pendekatan sosiologis (*Sociological Approach*)

Pendekatan sosiologi merupakan pendekatan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana keberlakuan hukum pada masyarakat setempat.

3. Sumber dan Jenis Bahan Hukum/Data

Penelitian ini menganalisis bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan mengenai peraturan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder terdiri dari bahan hukum kepustakaan, publikasi terutama buku-buku hukum, disertasi, tesis serta jurnal hukum. Bahan hukum tersier berupa bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Data utama sebagai pendukung analisis adalah data wawancara dengan narasumber dan responden terkait perlindungan konsumen terhadap layanan usaha ekspedisi lokal.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum/Data

Teknik pengumpulan bahan hukum/data dilakukan dengan cara studi pustaka (*library study*) dan studi lapangan (*field research*). Studi pustaka yaitu studi terhadap dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian di perpustakaan, data yang dihasilkan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Untuk mendukung bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier maka dilakukan studi lapangan dengan melakukan wawancara (*interview*) menggunakan daftar wawancara terbuka kepada narasumber atau informan dan responden pelaku usaha serta daftar pertanyaan tertutup bagi responden konsumen. Informan dalam penelitian ini adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lombok Barat. Sedangkan responden dalam penelitian ini adalah pelaku usaha Boncuss Fast Courier dan sampel konsumen Boncuss Fast Courier.

5. Analisis Bahan Hukum/Data

Bahan hukum/Data yang diperoleh dalam penelitian akan diinventarisasi, diklasifikasi, diuraikan, dihubungkan dan dianalisis. Atas seluruh bahan hukum dan data yang ada, dilakukan sistematisasi. Rangkaian kegiatan tersebut dilakukan untuk mempermudah analisis terhadap masalah yang menjadi fokus penelitian ini. Analisis data merupakan bagian yang amat penting. Analisis menjadikan data dapat diberi arti dan makna yang berguna untuk menjawab masalah yang diteliti.

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menginventarisasi peraturan perundang-perundangan yang terkait dengan persoalan yang menjadi obyek kajian. Data yang terkumpul akan diidentifikasi kemudian dilakukan penganalisan secara kualitatif berupa pembahasan, antara berbagai data sekunder yang terkait dengan berbagai peraturan perundang-undangan dan bahan hukum yang telah diinventarisir dan pada tahap akhir akan ditemukan hukum secara konkretnya, sehingga penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan logika berpikir deduktif, yang menganalisa peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum yang terkait dengan penelitian ini dan kemudian membuat konsep perlindungan konsumen terhadap layanan jasa ekspedisi lokal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Usaha Ekspedisi Lokal (Boncuss Fast Courier)

Dalam kegiatan berbisnis, pelaku usaha maupun konsumen adalah pihak yang berkedudukan seimbang. Prinsip pelaku usaha adalah mendapatkan laba sebesar-besarnya, dengan pengeluaran yang seminim mungkin. Prinsip ini melemahkan posisi tawar konsumen sebagai objek dari bisnis tersebut, sehingga diperlukan adanya regulasi untuk melindungi konsumen dari persaingan pasar yang tidak sehat.

Secara umum perlindungan konsumen sudah diatur dalam UUPK. Namun implementasi yang berbeda dapat ditemukan di lapangan. Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Ekspediter juga berkewajiban untuk menjaga barang agar barang sampai dalam keadaan utuh dan rapi seperti saat dikirim.

Saat ini layanan yang ditawarkan jasa ekspedisi kepada konsumen sangat kompetitif. Perusahaan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan melakukan efisiensi biaya operasional. Hal tersebut juga dilakukan oleh Boncuss Fast Courier selaku perusahaan local yang menawarkan kemudahan akses bagi konsumen untuk pelayanan antar jemput barang dengan biaya terjangkau. Dimulai dari coba-coba, usaha milik Boncuss Fast Courier kini memiliki jumlah konsumen yang cukup besar.

Boncuss Fast Courier merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2020. Perusahaan ini bergerak di bidang ekspedisi local karena utamanya hanya melayani pengantaran di Kota Mataram, dan dari Kota Mataram ke kabupaten Lombok Tengah dan Kabupaten Lombok Timur. Namun hingga saat ini belum ada layanan yang mengantar paket ke Kabupaten Lombok Utara karena kekurangan armada. Pengantarannya hanya berupa jasa pengantaran barang antar konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak unuk diperdagangkan. Karena perusahaan ini merupakan perusahaan yang baru berdiri, maka perlindungan konsumen menjadi kajian yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Untuk mendapatkan gambaran umum mengenai perlindungan konsumen yang telah dilakukan oleh Boncuss Fast Courier, maka kami melakukan metode wawancara terbuka dengan Rizky Hidayat selaku *owner* atau pemilik dari Boncuss Fast Courier dengan metode pengolahan kualitatif.

Boncuss Fast Courier merupakan usaha ekspedisi yang bergerak di bidang pengantaran barang di sekitar Pulau Lombok, namun utamanya di Kota Mataram saja. Untuk lokasi Kantor usahanya menggunakan rumah pribadi yang terletak di Kecamatan Narmada, Lombok Barat. Namun pelaku usaha ini belum terdaftar dalam dinas perdagangan UMKM Lombok barat pihaknya mengaku belum mendaftarkan dikarenakan usaha ini terbilang baru dan sedang merintis sehingga kestabilan keuntungan belum bisa dipastikan. Dalam pola perekrutan karyawannya dilakukan pengumuman melalui media sosial serta menginformasikan kepada kolega terdekat sehingga untuk saat ini jumlah karyawan kurang lebih sekitar 20 orang.

Dalam kegiatannya, Boncus Fast Courier memiliki 3 (tiga) layanan, yaitu cuss anterin (kurir mengantarkan pesanan konsumen), cuss ambilin (kurir mengambilkan barang konsumen), cuss beliin (kurir membelikan barang konsumen) dan ketiganya hanya berlaku untuk jenis barang saja. Transportasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan berupa sepeda motor dengan dilengkapi kotak cukup besar di bagian belakang. Untuk menggunakan jasa tersebut pihak Boncus fast Courier hanya menggunakan aplikasi whatsapp yang dikelola admin dan belum memiliki aplikasi khusus jasa online pada umumnya. Kemudian jangkauan

yang bisa dilakukan dari Mataram dan sekitarnya, Mataram ke Lombok Barat, Mataram ke Lombok Tengah, serta Mataram ke Lombok Timur. Dalam setiap kegiatan usaha tidak terlepas dari risiko, semisal ada barang konsumen yang rusak dalam pengantaran, pihak Boncus Courier menawarkan penggantian kerugian kepada konsumen secara langsung karena memang tidak ada SOP dalam kegiatan usaha tersebut untuk melakukan klaim ganti kerugian. Pemerintah daerah juga belum mewadahi kegiatan usaha sejenis yang marak di Kota Mataram, sehingga pengaturannya belum ada.

Umumnya usaha terdiri atas usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, serta usaha besar. Definisi keempatnya dicantumkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
4. Usaha Besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari Usaha Menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dan dengan melihat fakta empiris di lapangan, Boncuss termasuk ke dalam golongan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) karena memiliki karakteristik yang sama dengan UMKM secara umum, yaitu :

1. Mempunyai skala usaha kecil, baik modal, penggunaan tenaga kerja maupun orientasi pasar.
2. Banyak berlokasi di wilayah pedesaan dan kota-kota atau daerah pinggiran kota besar.
3. Status usaha milik pribadi atau keluarga.

4. Sumber tenaga kerja berasal dari lingkungan sosial budaya (etnis geografis).
5. Pola bekerja sering kali part time atau sebagai usaha sampingan dari kegiatan ekonomi lainnya
6. Memiliki kemampuan terbatas dalam mengadopsi teknologi, pengelolaan usaha dan administrasinya sendiri masih sederhana.
7. Struktur permodalannya sangat tergantung pada fiskal aset, berarti kekurangan modal kerja dan sangat tergantung terhadap sumber modal sendiri serta lingkungan pribadinya.
8. Seringkali tidak memiliki izin usaha.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Boncuss termasuk ke dalam UMKM karena usaha Boncuss masih lingkup berskala lokal, belum sepenuhnya berbasis teknologi, serta memiliki administrasi yang sederhana. Namun apapun status sebuah usaha, baik usaha yang berbadan hukum maupun non berbadan hukum terikat pada UUPK.

Merujuk pada Pasal 1 UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Baik konsumen maupun pelaku usaha sama-sama memiliki hak dan kewajiban. Konsumen wajib membaca petunjuk informasi yang ada pada produk atau layanan dan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian sesuai dengan nilai jual yang disepakati. Sedangkan pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur pada konsumen, memperlakukan konsumen, dengan adil, menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi, serta memberikan

ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen yang dirugikan atas produk atau layanan tersebut dan kerugian jika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai yang diperjanjikan.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Sepanjang pelaku usaha mampu membuktikan bahwa kesalahan bukan pada dirinya, pelaku usaha dapat dibebaskan dari prinsip *product liability*. Hal-hal yang dapat membebaskan tanggung jawab tersebut adalah:

- a. Jika produsen tidak mengedarkan produknya;
- b. Cacat yang menyebabkan kerugian tersebut tidak ada saat produk diedarkan, namun baru timbul kemudian.
- c. Produk tersebut tidak dibuat oleh produsen baik untuk dijual atau diedarkan untuk tujuan ekonomi maupun dibuat atau diedarkan dalam rangka bisnis;
- d. Cacat tersebut akibat keharusan memenuhi kewajiban yang ditentukan dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah;
- e. Secara ilmiah dan teeknis pada saat produk tersebut diedarkan tidak mungkin cacat.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan pihak Boncuss Fast Courier, Perusahaan sudah beritikad baik menjalankan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tertera dalam Pasal 7 UUPK. Pelaku usaha juga sudah beritikad baik untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana tertera dalam Pasal 4 UUPK, tetapi perlindungan konsumen yang diusahakan masih lemah secara hukum karena belum memiliki standar operasional prosedur klaim ganti rugi, serta informasi yang jelas secara tertulis mengenai hak dan tanggung jawab konsumen serta Boncuss Fast Courier sendiri. Informasi mengenai hak dan tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha biasanya dicantumkan dalam perjanjian baku. Dimana dalam perjanjian tersebut, pelaku usaha sudah menentukan klausul secara sepihak dan konsumen hanya diberikan hak untuk menyetujui atau tidak setuju. Keberadaan prosedur tertulis juga belum dilakukan secara komprehensif karena menurut Rizky Hidayat selaku pendiri Boncuss Fast Courier, perusahaannya masih berbenah dalam melakukan pembaharuan administratif serta masalah yang ditemui di lapangan, kerugian barang konsumen berupa barang hilang atau rusak sangat jarang terjadi. Bahkan menurut data perusahaan, kerugian konsumen hanya terjadi 1 (satu) skali, yaitu karena kue yang diantar kurir berubah bentuk. Saat itu konsumen mengeluh kepada admin Boncuss Fast Courier, dan admin menyampaikan permohonan maaf serta beritikad baik untuk mengganti barang yang rusak tersebut. Namun konsumen menerima permintaan maaf, bahkan membebaskan Boncuss Fast Courier dari ganti rugi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Boncuss Fast Courier sudah beritikad baik dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, namun kurang maksimal karena belum adanya standar operasional prosedur serta informasi yang jelas secara tertulis mengenai hak dan tanggung jawab konsumen.

2. Metode Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Layanan Jasa Ekspedisi Lokal Boncuss Fast Courier

Dalam kegiatan berbisnis, perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen kerap terjadi. Perselisihan dapat terjadi antara pelaku usaha di bidang jual beli barang, maupun di bidang pelayanan, contohnya layanan ekspedisi. Baik ekspedisi berskala nasional maupun ekspedisi berskala lokal memiliki potensi perselisihan atau sengketa dengan konsumen. Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Sedangkan A.Z. Nasution mengemukakan, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu.

Pada dasarnya tidak ada yang menghendaki terjadinya sengketa, sehingga setiap sengketa diupayakan untuk diselesaikan dengan metode *win-win solution*. Dalam layanan ekspedisi berskala nasional yang melayani pengantaran barang antar kota antar provinsi, permasalahan yang kerap terjadi adalah barang hilang atau barang rusak. Masalah yang sama juga kerap dialami oleh ekspedisi berskala lokal. Setiap layanan ekspedisi wajib memiliki layanan *customer care* atau layanan complain konsumen. Layanan *customer care* biasanya dijumpai di kantor cabang terdekat, atau kantor induk usaha ekspedisi tersebut. Dalam beberapa Perusahaan ekspedisi skala nasional, layanan ini juga dapat diakses melalui email dan *whatsapp*. Keberadaan layanan *customer care* merupakan upaya pelaku usaha dengan konsumen dalam mencapai *win-win solution* melalui penyelesaian yang diselesaikan secara internal. Layanan ini juga dimiliki oleh Boncuss Fast Courier. Layanan *customer care* dan layanan pemesanan jasa ekspedisi lokal Boncuss Fast Courier dapat disampaikan pada nomor yang sama.

Pasal 23 UUPK memberikan 2 (dua) alternatif penyelesaian sengketa, yakni melalui pengadilan dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian melalui BPSK merupakan jalur non litigasi yang penyelesaiannya melalui mediasi dan arbitrase. Sedangkan penyelesaian melalui badan peradilan adalah jalur litigasi biasa, yakni konsumen mmelayangkan gugatan kepada badan peradilan yang sesuai dengan kompetensinya dan ditujukan kepada pelaku

usaha. Secara terpisah, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa) mengatur mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (10) UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Peran konsultan hanya sebatas memberikan pendapat hukum, bukan sebagai pemutus sengketa. Menurut Suyud Margono, negosiasi adalah proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Sedangkan mediasi adalah sebuah mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yang berarti pihak ketiga (mediator) tidak memiliki kompetensi untuk membuat keputusan. Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator lebih bersifat aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian, yang selanjutnya ditawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Jika pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan, maka pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Pengertian arbitrase dapat dijumpai pada Pasal 1 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang berbunyi arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa bisnis dapat terjadi pada usaha makro maupun UMKM. Pasal 23 UUPK dan dan Pasal 1 ayat (10) UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan pilihan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Saat ini tren penyelesaian sengketa mengarah ke arah jalur non litigasi karena proses lebih singkat serta biaya lebih murah. Jika melalui proses peradilan, maka Upaya hukum ditempuh mulai dari pengadilan negeri, jika tidak puas dengan putusan peradilan negeri maka dapat melakukan banding ke pengadilan tinggi, dan terakhir Upaya kasasi dan peninjauan Kembali ke Mahkamah Agung. Proses peradilan yang lama dan berjenjang tersebut membuat para pelaku bisnis lebih senang menempuh jalur non litigasi melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa atau Alternative Dispute Resolution (ADR).

Menurut Rizky Hidayat, jalur alternatif penyelesaian sengketa digunakan oleh Boncuss Fast Courier karena perkara yang diselesaikan memiliki nilai harga yang terjangkau dan memang tidak pernah digugat oleh konsumen melalui pengadilan setempat. Heru Hermanto selaku kurir Boncuss Fast Courier mengatakan bahwa ia pernah menangani komplain konsumen terkait dengan keterlambatan barang, namun ia memohon maaf dan permakluman pada konsumen karena banyaknya barang yang diantar. Sebagaimana yang telah dijabarkan pada pembahasan sebelumnya, ada 2 (dua) keluhan konsumen yang pernah ditangani, yaitu keluhan mengenai keterlambatan barang dan kerusakan barang, yaitu kue, sebagaimana yang telah dijabarkan diatas. Namun Rizky Hidayat menuturkan bahwa seluruh keluhan diselesaikan secara kekeluargaan melalui admin Boncuss Fast Courier. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode penyelesaian yang paling banyak dipakai adalah metode negosiasi, yakni mempertemukan keinginan para pihak untuk mencapai kesepakatan.

SIMPULAN

Setiap manusia pada dasarnya memiliki hak untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, hak tersebut harus dijamin dan dilindungi, salah satunya melalui perlindungan konsumen yang diatur oleh negara dalam UU No. 8 Tahun 1999 UUPK. Namun dalam kenyataannya dimana pihak konsumen selalu lebih lemah, sehingga memerlukan hukum perlindungan konsumen untuk mendapatkan haknya sebagaimana yang telah di atur dalam pasal 4 UUPK terkait hak-hak konsumen. Boncuss Fast Courier sudah memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui itikad baik ganti rugi bagi komplain konsumen meski belum secara komprehensif. Kemudian metode penyelesaian sengketa dengan konsumen yang banyak digunakan oleh Boncuss Fast Courier adalah metode negosiasi, yakni penyatuan konsensus terhadap para pihak untuk mendapatkan *win-win solution*.

DAFTAR PUSTAKA

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9.
- Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Ed.1. Cet.7. Sinar Grafika, Jakarta, 2018,
- Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 101.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2016, hlm. 164.

- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen : Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm.125.
- Suyud Margono, *ADR (Alternative Dispute Resolution and Arbitrase) Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000, hlm.4.
- Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2015, hlm.37.
- Dimas Bagus Wicaksono, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Golek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPperdata*, Justitia Jurnal Hukum, Vol.1No. 2, Oktober 2017, hlm. 323.
- Wahyu Simon Tambupolon, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol. 4, No. 1, Maret 2016, hlm 54.
- Muchammad Arya Zamal dan Gradiyan Budi Pratama. *Optimasi Logistik dan Faktor Keselamatan untuk Operasi Angkutan Barang berbasis Sepeda Motor: Kajian Pustaka*, Jurnal Ergonomi dan K3, Vol. 6, No.1, Maret 2021, hlm. 23.
- Fitriyanto Purwo Nugroho, *Jurnal Ilmu Hukum Pelaksanaan Pengangkutan Oleh PO. Nusa Dalam Mengangkut Penumpang Dan Barang Bawaan Di Surakarta*, Rechstaat, Vol. 8, No. 2, Oktober 2014, Hlm.3.
- Dewa Kadek Kevin Patria dan Putri Ariana, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada Ninja Xpress)*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9, Agustus2020, hlm. 1369.
- Nina Juwitasari, Diah Sulistyani RS, Muhammad Junaidi, Soegianto, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review Vol 4 No 2 Tahun 2021, hlm 693.
- Isono dan Heryadi dalam Suyadi, Syahdanur, Susie Suryani, *Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkalis-Riau*, Vol. 29, No. 1, Juni 2018, hlm. 4.
- Bustamaar, *Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Ilmiah Syariah, Vol 14, No. 1, Oktober, 2016, hlm. 38.
- <https://www.posindonesia.co.id>
- <https://kbbi.web.id/ekspedisi>.
- <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218>
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html>

<https://business-law.binus.ac.id/2017/05/31/ragam-dan-bentuk-alternatif-penyelesaian-sengketa/>

Wawancara dilakukan tanggal 6 Juli 2023