

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
DAN KEHILANGAN DALAM PENGIRIMAN BARANG OLEH SPX EXPRESS
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

Galang Andi Sunarto; Indah Maulani

**Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Perkembangan e-commerce meningkatkan ketergantungan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang, namun masih sering terjadi keterlambatan dan kehilangan barang yang berpotensi merugikan konsumen serta menimbulkan permasalahan hukum. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab hukum SPX Express atas keterlambatan maupun kehilangan barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, bersifat kualitatif, melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, sedangkan wawancara digunakan sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen diwujudkan melalui upaya preventif berupa pengaturan hak dan kewajiban para pihak serta upaya represif melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi. SPX Express sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian konsumen akibat keterlambatan maupun kehilangan barang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Disimpulkan bahwa pengaturan perlindungan hukum telah memberikan dasar yang memadai bagi pemenuhan hak konsumen, namun efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan peningkatan agar kepastian hukum, kualitas pelayanan, dan perlindungan hak-hak konsumen dapat terwujud secara optimal.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, SPX Express, Keterlambatan Pengiriman, Kehilangan Barang.

Abstract

The growth of e-commerce has increased public reliance on delivery services; however, delays and the loss of goods remain frequent occurrences, potentially causing consumer detriment and legal disputes. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers and the legal liability of SPX Express regarding delivery delays and lost goods, based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research employs a normative legal research method with a statutory approach and a qualitative nature, utilizing a literature review of primary and secondary legal materials, supplemented by

interviews. The findings indicate that legal protection for consumers is realized through preventive measures—specifically the regulation of the parties' rights and obligations—and repressive measures involving dispute resolution mechanisms and the provision of compensation. As a business operator, SPX Express is obligated to provide compensation or restitution for consumer losses resulting from delays or lost goods, in accordance with statutory regulations. It is concluded that the legal protection framework provides an adequate basis for upholding consumer rights; however, the effectiveness of its implementation requires improvement to ensure optimal legal certainty, service quality, and the protection of consumer rights.

Keywords: Legal Protection, Consumer, SPX Express, Delivery Delay, Loss of Goods.

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara bertransaksi ekonomi. Ketika berbagai platform e-commerce menjadi lebih mudah diakses, jual beli online semakin populer. Jasa ekspedisi, yang berfungsi sebagai penghubung antara penjual dan pembeli untuk mengirimkan produk, adalah komponen penting yang memastikan transaksi online berjalan dengan baik. Di antara berbagai ekspedisi yang ada di Indonesia, SPX Express menjadi salah satu yang paling populer di kalangan pelanggan, termasuk di wilayah Kartasura. SPX Express adalah salah satu layanan pengiriman barang atau kurir yang terdapat di Indonesia. Layanan kurir ini mencakup pengiriman barang yang dilakukan oleh swasta yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, dan pengantaran melalui satu atau lebih model transportasi, pos Universal juga melakukan pengiriman barang. SPX Express harus memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya untuk menghadapi persaingan yang ketat.¹

Konsumen sering mempertimbangkan banyak faktor saat memilih dan menggunakan jasa pengirimannya. Kualitas pelayanan adalah faktor utama yang biasanya membuat konsumen memilih suatu perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus berfungsi untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumen. Namun demikian, masalah yang sering terjadi dalam praktiknya adalah keterlambatan pengiriman barang, yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan.² Banyak pelanggan mengeluhkan bahwa barang tidak tiba sesuai jadwal, mengalami kerusakan, atau bahkan tidak sampai ke tujuan.

Data menunjukkan bahwa pengguna e-commerce di Indonesia mencapai 73,06 Juta Pada Tahun

¹ Setiadi, s., & muharam, h. (2024). Logistics innovation in developing economies: integrating digital solutions in e-commerce supply chains. *Sinergi international journal of logistics*.

² Widarmanti, t., & munisera, a. (2023). Analisis sentimen mengenai kualitas layanan jasa ekspedisi shopee xpress pada media sosial twitter. *Jurnal ilmiah universitas batanghari jambi*.

2025, dengan pengguna internet mencapai 229,4 juta jiwa. Shopee tetap menjadi e-commerce yang paling sering diakses di Indonesia dengan 53,22% pengguna, diikuti oleh TikTok Shop (27,37%) dan Tokopedia (9,57%). Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan industri saat ini, mulai muncul berbagai permasalahan yang merugikan konsumen.³ Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, jenis keluhan yang paling dominan dalam sektor jasa ekspedisi meliputi kehilangan barang, keterlambatan pengiriman, barang rusak, serta hilangnya barang. Data keluhan konsumen menunjukkan bahwa laporan menunjukkan bahwa masalah ini masih ada dan dipengaruhi berbagai faktor seperti kendala infrastruktur, volume pengiriman tinggi. Salah satu indikatornya adalah peningkatan aduan konsumen ke Kementerian Perdagangan (Kemendag) hingga September 2025 mencapai 5.771 kasus, dengan sekitar 1.200 aduan dari sektor e-commerce. Permasalahan dalam jasa pengiriman barang semakin bertambah dengan adanya factor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan.⁴

Namun, adanya perbedaan antara keadaan di lapangan dan ketentuan hukum yang seharusnya berlaku. Apabila pengiriman barang tertunda, pelanggan secara hukum berhak atas perlindungan hukum dan kompensasi yang layak. Akan tetapi, dalam praktiknya, SPX Express di Kartasura seringkali tidak memberikan kompensasi yang memadai, dan proses pengaduan konsumen seringkali rumit. Selain itu, kebanyakan konsumen tidak tahu bagaimana menyelesaikan sengketa secara hukum.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tidak efektif sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang. dalam Pasal 4 huruf h, yang berbunyi: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, termasuk dalam hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian dalam menerima barang dan/atau jasa”.⁶

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini harus menyelidiki masalah tertentu. Pertama, karena jumlah transaksi online yang meningkat membutuhkan sistem pengiriman barang yang cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedua, keterlambatan pengiriman oleh jasa ekspedisi menunjukkan kelemahan pelaksanaan tanggung jawab hukum oleh pelaku usaha. Ketiga, konsumen tidak memahami hak-haknya, sehingga posisi mereka menjadi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.⁷ Akibatnya, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk melihat bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan dan seberapa efektif tanggung jawab hukum yang diterapkan oleh layanan ekspedisi SPX Express di Kartasura.

³ Daftar e-commerce paling sering diakses 2025, shopee masih juara – goodstats.

⁴ <https://rbiz.co.id/aduan-konsumen-ke-kemendag-capai-5-771-kasus-didominasi-barang-tidaksesuai/>

⁵ Kusuma, k. W., prananingtyas, p., & lumbanraja, a. D. (2022). Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi dalam hal terjadinya wanprestasi oleh jasa ekspedisi.

⁶ Raharjo, h. P., dewi, c. I. D. L., & aryana, i. W. P. S. (2024). Perlindungan hukum pembeli atas ketidaksesuaian kualitas barang dan jasa berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

⁷ Kamaruddin, d. S., & surajiman, s. (2022). Penyelesaian sengketa konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus putusan pengadilan negeri no.295/pdt.sus.bpsk/2020/pn.bks, putusan pengadilan tinggi no.011/bpsk-bks/2020.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian hukum normatif yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum terkait perlindungan konsumen atas keterlambatan dan kehilangan barang dalam jasa pengiriman SPX Express. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang.⁸

Objek penelitian adalah perlindungan hukum dan tanggung jawab SPX Express terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan atau kehilangan barang. Data penelitian menggunakan data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan lain yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu. Sebagai data pendukung, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak SPX Express Kartasura untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha dalam praktik.⁹

Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan wawancara sebagai data pendukung, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengkaji kesesuaian antara ketentuan peraturan perundang-undangan dan praktik yang diterapkan oleh SPX Express. Hasil analisis digunakan untuk menilai bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen serta pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian akibat keterlambatan dan kehilangan barang.

⁸ Consumer protection law in buying and selling goods online. (2022). Jurnal papatung.

⁹ Andini, p (2023). Tanggung jawab atas kerugian konsumen akibat hilang, rusak dan keterlambatan dalam pengiriman barang perspektif hukum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Akibat Keterlambatan dan Kehilangan Barang dalam Jasa Pengiriman?

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan fundamental terhadap berbagai aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Salah satu sektor yang mengalami transformasi paling signifikan adalah sektor perdagangan. Pola perdagangan yang sebelumnya didominasi oleh transaksi tatap muka secara langsung kini mengalami pergeseran menuju sistem transaksi berbasis digital melalui platform perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce). Melalui sistem perdagangan digital tersebut, transaksi jual beli dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan fisik antara penjual dan pembeli. Konsumen cukup memanfaatkan perangkat teknologi seperti telepon pintar atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet untuk melakukan pemesanan barang. Setelah transaksi disepakati, proses distribusi barang kepada konsumen kemudian dilaksanakan melalui layanan perusahaan jasa pengiriman. Dengan demikian, keberadaan perusahaan jasa logistik menjadi salah satu komponen penting yang menentukan keberhasilan aktivitas perdagangan elektronik.

Dalam konteks perdagangan digital, perusahaan jasa pengiriman berfungsi sebagai perantara distribusi yang menjembatani hubungan antara pelaku usaha sebagai penjual dengan konsumen sebagai penerima barang. Peran tersebut menjadikan perusahaan ekspedisi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari ekosistem e-commerce. Tanpa adanya sistem distribusi yang efisien dan dapat diandalkan, proses transaksi jual beli secara daring tidak akan dapat berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, perusahaan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab yang cukup besar untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan dapat diterima oleh konsumen dalam kondisi baik, tepat waktu, serta sesuai dengan spesifikasi sebagaimana diperjanjikan dalam transaksi.¹⁰

Bahwa perlindungan hukum konsumen jasa ekspedisi belum optimal apabila mekanisme penyelesaian kerugian masih menyulitkan konsumen. Temuan ini juga memperkuat pendapat Philipus M. Hadjon mengenai perlindungan hukum preventif dan represif sebagai instrumen utama dalam menjamin hak masyarakat. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaannya oleh pelaku usaha.¹¹

¹⁰ Prayogo, mra (2024). Tinjauan yuridis perlindungan hukum bagi pelaku usaha e-commerce dan konsumen dalam transaksi online., repository.unissula.ac.id,

¹¹ Licardi, S, Limpong, MJE, & Najib, M (2023). Pertanggungjawaban hukum terhadap produk cacat yang merugikan konsumen ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Jurnal Kewarganegaraan, journal.upy.ac.id,

Efektivitas perlindungan hukum dapat diukur dari sejauh mana hak-hak konsumen dapat dipenuhi dan dipulihkan ketika terjadi pelanggaran. Secara normatif, Indonesia telah memiliki perangkat hukum yang cukup memadai melalui UUPK, KUHPerdata, serta berbagai peraturan yang mengatur penyelenggaraan jasa pengiriman barang. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan peraturan, tetapi juga oleh implementasinya dalam praktik.

Pada layanan pengiriman khususnya SPX Express, perlindungan hukum bagi konsumen berarti adanya jaminan bahwa barang yang dikirim akan diterima sesuai perjanjian, tepat waktu, dan dalam kondisi baik. Jika terjadi keterlambatan atau kehilangan barang, konsumen berhak memperoleh penjelasan, mengajukan klaim, serta mendapatkan ganti rugi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan perjanjian layanan yang berlaku. Perlindungan hukum dibagi menjadi beberapa jenis yaitu Perlindungan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya sengketa atau kerugian. Tujuannya adalah mencegah timbulnya pelanggaran hak konsumen melalui pengaturan norma hukum, pengawasan, edukasi, dan penerapan standar pelayanan yang wajib dipatuhi oleh pelaku usaha. Dalam konteks jasa pengiriman barang, perlindungan preventif diwujudkan melalui kewajiban perusahaan ekspedisi untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan pengiriman, estimasi waktu pengiriman, biaya layanan, risiko pengiriman, serta prosedur pengajuan klaim apabila terjadi kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan barang. Ketentuan tersebut sejalan dengan Pasal 4 huruf c dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).¹²

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran hak atau kerugian yang dialami konsumen. Perlindungan ini bertujuan memulihkan hak konsumen dan memberikan sanksi kepada pihak yang melakukan pelanggaran hukum. Dalam kasus keterlambatan dan kehilangan barang, perlindungan represif diwujudkan melalui pemberian ganti rugi, kompensasi, penyelesaian sengketa, maupun penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen.⁵³ Seperti dalam Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan. Ketentuan tersebut menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban SPX Express

¹² Sari, in (2025). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual beli secara online., repository.unissula.ac.id,

apabila terjadi kehilangan atau keterlambatan yang menimbulkan kerugian.¹³

Dalam pengiriman barang khususnya pada SPX Express, efektivitas perlindungan hukum sangat bergantung pada konsistensi perusahaan dalam menjalankan kewajiban yang diatur oleh UUPK. Apabila perusahaan mampu memberikan informasi yang transparan, memproses klaim secara cepat, serta memberikan kompensasi yang layak, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dikatakan berjalan secara efektif. Sebaliknya, apabila konsumen masih mengalami kesulitan memperoleh ganti rugi atau menghadapi prosedur yang berbelit-belit, maka tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam UUPK belum sepenuhnya tercapai

3.2 Tanggung Jawab Hukum SPX Express terhadap Keterlambatan dan Kehilangan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang. Dalam praktiknya, transaksi jual beli secara daring tidak hanya melibatkan penjual dan pembeli, tetapi juga melibatkan perusahaan jasa pengiriman sebagai pihak yang bertanggung jawab mengantarkan barang dari penjual kepada pembeli. Oleh karena itu, hubungan hukum yang terbentuk tidak hanya antara penjual dan pembeli, melainkan juga antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman. Hubungan hukum diartikan sebagai suatu hubungan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam konteks jasa pengiriman barang, hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan pengiriman lahir karena adanya perjanjian pengangkutan barang. Perjanjian tersebut dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung melalui platform marketplace yang bekerja sama dengan perusahaan ekspedisi.¹⁴

Terutama dalam jasa ekspedisi SPX Express yang merupakan salah satu layanan logistik yang berfungsi sebagai bagian dari sistem distribusi pada platform perdagangan elektronik Shopee. Keberadaan layanan ini memiliki peranan penting dalam menunjang aktivitas transaksi digital dengan menyediakan fasilitas pengiriman barang dari pihak penjual kepada pembeli. Perkembangan pesat sektor perdagangan elektronik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman barang.¹⁵ Dalam pelaksanaan operasionalnya, SPX Express menjalankan beberapa tahapan dalam proses distribusi paket. Tahapan tersebut dimulai dari penerimaan barang dari penjual, kemudian dilanjutkan dengan proses penyortiran paket pada

¹³ Purwito, e (2023). Konsep perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk gula pasir kadaluarsa di kota surabaya. Dekrit (jurnal magister ilmu hukum), ejournal.fh.ubhara.ac.id

¹⁴ Himmah, f, & Karim, m (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi ecommerce di indonesia: tinjauan terhadap ketidaksesuaian barang. Begawan abioso, ejournal.hukumunkris.id

¹⁵ Yani, i, al-isra, mf, & Yeni, h (2026). Analisis kualitas informasi sistem tracking dalam menurunkan keluhan pelanggan di spx (shopee express) mamuju. Jurnal ilmu teknologi informasi indonesia, sihojurnal.com

gudang distribusi. Setelah itu barang dikirim menuju kota tujuan sebelum akhirnya diantarkan kepada konsumen sebagai penerima akhir. Setiap tahapan dalam proses tersebut mengandung potensi risiko yang dapat menimbulkan permasalahan seperti keterlambatan pengiriman maupun kehilangan barang apabila tidak dikelola dengan sistem yang efektif.¹⁶

Berdasarkan ketentuan tersebut, SPX Express termasuk kategori pelaku usaha karena menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa pengiriman barang. Sebagai penyedia jasa logistik yang terintegrasi dengan platform marketplace Shopee, SPX Express memperoleh keuntungan ekonomi dari layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga memiliki kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁷ Tanggung jawab SPX Express dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu diantaranya:

1. Tanggung jawab kontraktual.

Tanggung jawab ini muncul karena adanya hubungan hukum atau perjanjian antara konsumen dan SPX Express pada saat konsumen menggunakan jasa pengiriman barang. Dalam hubungan tersebut, konsumen berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 4 huruf h UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya, Pasal 7 huruf g UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen.

2. Tanggung jawab perdata

Dasar hukumnya terdapat pada Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta pemberian santunan. Kemudian, Pasal 19 ayat (3) UUPK mengatur bahwa pemberian ganti rugi harus dilaksanakan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

3. Tanggung jawab administratif

Tanggung jawab ini berkaitan dengan pemberian sanksi oleh lembaga yang berwenang apabila

¹⁶ Bella, ns (2024). Pelayanan pengiriman paket melalui penggunaan aplikasi mile di kantor pos cabang kecamatan ponggok kabupaten blitar., repository.unisbablitar.ac.id,

¹⁷ Prayogo, mra (2024). Tinjauan yuridis perlindungan hukum bagi pelaku usaha e-commerce dan konsumen dalam transaksi online., repository.unissula.ac.id,

pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya. Dasar hukumnya terdapat pada Pasal 60 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK. Selanjutnya, Pasal 60 ayat (2) UUPK mengatur bahwa sanksi administratif dapat berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

4. Tanggung jawab pidana

Dasar hukumnya dalam tanggung jawab ini terdapat pada Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan tertentu dalam UUPK dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Selain itu, Pasal 62 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa pelanggaran lainnya dapat dikenai pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara normatif perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sektor jasa pengiriman barang telah diatur secara cukup jelas dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh konsumen. Salah satu kendala tersebut adalah proses pengajuan klaim ganti rugi yang relatif memerlukan waktu cukup lama sebelum konsumen memperoleh penyelesaian dari pihak perusahaan. Selain itu, dalam beberapa kasus nilai kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dan pengiriman barang serta pengawasan terhadap perusahaan jasa pengiriman agar perlindungan hukum bagi konsumen dapat terlaksana secara lebih optimal.

4. PENUTUP

Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen akibat keterlambatan dan kehilangan barang dalam jasa pengiriman terdiri atas perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam UUPK dan peraturan terkait jasa pengiriman barang. Sementara itu, perlindungan represif diwujudkan melalui pemberian kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen serta tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa baik melalui jalur nonlitigasi maupun litigasi.

Tanggung jawab hukum SPX Express terhadap keterlambatan dan kehilangan barang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya merupakan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian

akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 7 huruf g dan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam perspektif hukum perdata, keterlambatan maupun kehilangan barang dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi karena tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

- ANDINI, P (2023). *TANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT HILANG, RUSAK DAN KETERLAMBATAN DALAM PENGIRIMAN BARANG PERSPEKTIF HUKUM....*,
<https://repository.radenintan.ac.id/28861/>
- Kamaruddin, D. S., & Surajiman, S. (2022). Penyelesaian sengketa konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi (studi kasus putusan pengadilan negeri no.295/pdt.sus.bpsk/2020/pn.bks, putusan pengadilan tinggi no.011/bpsk-bks/2020, putusan kasasi no.175k/pdt.susbps. National Journal Of Law.
- Kusuma, K. W., Prananingtyas, P., & Lumbanraja, A. D. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi Oleh Jasa Ekspedisi. Notarius.
- Laia, N, Hutagalung, M, & (2021). JNE Express terhadap konsumen dalam pengiriman barang yang hilang dan rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Mutiara Hukum*, e-journal.sari mutiara.ac.id, <https://ejournal.sari.mutiara.ac.id/index.php/JMH/article/view/5440>
- Licardi, S, Limpong, MJE, & Najib, M (2023). Pertanggungjawaban hukum terhadap produk cacat yang merugikan konsumen ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Jurnal Kewarganegaraan, journal.upy.ac.id, <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/5662>
- Maharani, A, & Dzikra, AD (2021). Fungsi perlindungan konsumen dan peran lembaga perlindungan konsumen di Indonesia: Perlindungan, konsumen dan pelaku usaha (Literature review). *Jurnal Ekonomi Manajemen ...*,
<https://pdfs.semanticscholar.org/eb8b/7daa59bf2de857422a83132f3013fb8ff3f7.pdf>
- Prayogo, MRA (2024). *TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA E-COMMERCE DAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE.*, repository.unissula.ac.id, <https://repository.unissula.ac.id/37991/>

- Raharjo, H. P., Dewi, C. I. D. L., & Aryana, I. W. P. S. (2024). Perlindungan Hukum Pembeli atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Syntax Admiration*. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i9.1623>
- Ramadhan, MHF, & Sudiro, AA (2025). Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang., <http://ejournal.hukumunkris.id/index.php/binamulia/article/view/1027>
- RIDHO, S (2023). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGIRIMAN BARANG MELALUI DELIVERY PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Pada PT Maxim Bandar Lampung)*., repository.radenintan.ac.id, <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/31179>
- SARI, IN (2025). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE., repository.unissula.ac.id, <https://repository.unissula.ac.id/41675/>
- Setiadi, S., & Muharam, H. (2024). Logistics Innovation in Developing Economies: Integrating Digital Solutions in E-Commerce Supply Chains. *Sinergi International Journal of Logistics*. <https://doi.org/10.61194/sijl.v2i4.733>
- Solechah, S (2025). Keabsahan Klausul Non-Refundable Dalam Perjanjian Jual Beli Ditinjau dari Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. ... , *Manajemen, Akuntansi dan Hukum*, ejournal.lumbungpare.org, <http://ejournal.lumbungpare.org/index.php/sainmikum/article/view/1363>
- Widarmanti, T., & Munisera, A. (2023). Analisis Sentimen Mengenai Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Shopee Xpress Pada Media Sosial Twitter. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.4077>.
- Yani, I, Al-Isra, MF, & Yeni, H (2026). Analisis Kualitas Informasi Sistem Tracking Dalam Menurunkan Keluhan Pelanggan Di Spx (Shopee Express) Mamuju. *Jurnal Ilmu Teknologi Informasi Indonesia*, sihojurnal.com, <https://sihojurnal.com/index.php/jitifna/article/view/1207>