Lex Prospicit
Journal of Law and Business
ISSN: 3090-3280
Vol. 2 No. 1 April 2026
Y-PPM YAYASAN PUSAT PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PERBUATAN MELANGGAR HUKUM

Indah Yuniarti Putri, Sudiarto, Lalu Achmad Fathoni
dznaufal75@gmail.com, , robyalalsahasry@gmail.com, reginalale104@gmail.com, andilawyer19@gmail.com

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik
Universitas Mataram
Email Koresponden*: indahyuniartiipp@gmail.com

Diterima: 17-04-2026 Direvisi: 20-04-2026 Disetujui: 30-05-2026

Abstrak: Kegiatan pengangkutan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pengangkut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen serta upaya penyelesaian sengketa yang timbul akibat perbuatan melanggar hukum dalam kegiatan pengangkutan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian konsumen berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan peraturan terkait, kecuali apabila dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa atau kesalahan konsumen. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata-kata kunci: Tanggung Jawab Pengangkut, Konsumen, Perbuatan Melanggar Hukum

TRANSPORTER'S RESPONSIBILITY TOWARDS CONSUMERS DUE TO UNLAWFUL ACTS

Abstract: *Transportation activities inherently carry the risk of causing losses to consumers as a result of unlawful acts committed by carriers. This research aims to examine the scope of carriers' liability toward consumers and the mechanisms for resolving disputes arising from such unlawful conduct in transportation services. The study employs normative legal research methods using statutory and conceptual approaches. The findings demonstrate that carriers may indicate liability for consumer losses based on Article 1365 of the Civil Code and other relevant regulations, except in circumstances where force majeure or consumer negligence can be established. Dispute settlement may be undertaken through both non-litigation and litigation procedures. This research underscores the necessity of ensuring legal protection and legal certainty for consumers in transportation services.*

Keywords: Carrier Liability, Consumers, Unlawful Acts

1. PENDAHULUAN

Sebagai negara maritim yang terdiri dari ribuan pulau, Indonesia ditandai dengan keberadaan laut, sungai, dan danau. Kondisi geografis tersebut membuat transportasi berperan penting untuk memperluas akses antarwilayah hingga ke mancanegara.[1]Transportasi juga mendukung pembangunan nasional sebagai upaya berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata, baik melalui pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, maupun peningkatan kualitas sumber daya manusia. Keberhasilan pembangunan tidak hanya ditentukan oleh potensi sumber daya alam dan manusia, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu faktor pendukung yang memiliki posisi strategis dalam mempercepat pembangunan adalah tersedianya sistem transportasi yang efektif, efisien, dan terintegrasi.

[1] Ni Putu Decy Arwini dan I Made Juniastra, *Peran Transportasi dalam Dunia Industri, Vastuwidya*, Vol. 6 No. 1, Februari 2023, hlm. 71.

Keterkaitan transportasi dengan pembangunan ekonomi nasional dapat dilihat dari perannya dalam menurunkan biaya logistik, mempercepat arus barang, serta membuka akses pasar baru. Ketersediaan sarana transportasi yang memadai membuat hasil produksi daerah dapat dipasarkan ke pusat-pusat konsumsi maupun diekspor ke luar negeri, kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan transportasi tidak bisa dipisahkan dari upaya peningkatan daya saing produk Indonesia, transportasi terbukti efisien mendorong tumbuhnya sektor-sektor ekonomi lain, seperti industri, perdagangan, dan pariwisata, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).[2]

Namun, Dalam praktiknya, macam-macam pengangkut dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis moda transportasi, pertama, pengangkut darat yang mencakup angkutan jalan raya seperti bus, truk, dan kereta api. Moda ini menjadi tulang punggung transportasi karena mampu menjangkau wilayah perkotaan hingga pelosok desa, kedua, pengangkut laut yang menggunakan kapal sebagai sarana utama, sebagai negara kepulauan indonesia sangat bergantung pada angkutan laut untuk distribusi logistik antarwilayah, terutama untuk daerah yang tidak dapat dijangkau transportasi darat. Ketiga, pengangkut udara yang memanfaatkan pesawat terbang sebagai sarana transportasi, moda ini dinilai paling cepat dan efektif dalam menghubungkan daerah yang berjauhan, sekaligus menunjang sektor perdagangan internasional dan pariwisata.

Namun, di sisi lain, tidak jarang dalam pelaksanaan jasa pengangkutan terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kelalaian, kesalahan, atau perbuatan melanggar hukum *(onrechtmatige daad)* yang dilakukan oleh pihak pengangkut, bentuk kerugian tersebut dapat berupa kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan barang selama proses pengiriman.[3] Kondisi demikian menimbulkan persoalan tanggung jawab hukum bagi pengangkut yang semestinya memberikan jaminan keamanan dan keselamatan terhadap barang yang dipercayakan oleh pengguna jasa. Permasalahan utama yang pada penelitian adalah untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan melanggar hukum serta upaya penyelesaian sengketa antara pengangkut dan konsumen akibat terjadinya perbuatan melanggar hukum dalam kegiatan pengangkutan. Perbedaan signifikan pada penelitian sebelumnya terletak pada rumusan yang dimana lebih menekankan pada tanggung jawab perjanjan pengkutan sedang judul kedua menekankan tanggung jawab akibat kesalahan yang termasuk PMH. Pentingnya identifikasi masalah tersebut agar mewujudkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul, baik yang disebabkan oleh kelalaian maupun tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya dan Penyelesaian non-litigasi dapat ditempuh melalui mekanisme internal perusahaan, negosiasi, mediasi, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan dengan tujuan memberikan pilihan bagi konsumen untuk memperoleh pemulihan hak, meskipun dalam praktiknya masih diperlukan peningkatan efektivitas dan kepastian hukum agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer (UU Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, UU Pelayaran, UU Penerbangan, UU LLAJ) serta bahan hukum sekunder (jurnal, literatur hukum, dan pendapat ahli). Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menarik kesimpulan yang komprehensif

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melanggar Hukum.

[2] *Ibid,* hlm.13

[3]Thoriq Maulidi et. all., *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Akibat Kecelakaan*, Jurnal YUSTITIA Vol. 24 No. 2, 2023, hlm. 113.

Dalam literatur hukum, perbuatan melanggar hukum dalam pengangkutan barang diartikan sebagai tindakan atau kelalaian pengangkut yang bertentangan dengan kewajiban hukum untuk menjaga dan melindungi barang selama berada dalam penguasaannya, pengangkut bertanggung jawab penuh sejak barang diserahkan kepada pengangkut sampai barang tersebut diterima oleh pihak yang berhak, kecuali jika dapat dibuktikan adanya keadaan pengecualian yang sah.[4] Dalam penyelenggaraan pengangkutan barang baik melalui darat, laut, udara, maupun kereta api pengangkut diwajibkan memenuhi standar profesional tertentu yang memastikan keselamatan muatan. Standar tersebut meliputi penggunaan alat angkut yang layak, prosedur bongkar muat yang benar, serta sistem pencatatan dan dokumentasi yang akurat. Apabila pengangkut lalai memenuhi standar tersebut sehingga menimbulkan kerugian, pengangkut dianggap tidak memenuhi prestasinya. Selain itu, sistem hukum Indonesia juga melahirkan pengaturan sektoral sesuai dengan jenis moda transportasi. Undang-Undang Pelayaran, Undang-Undang Penerbangan, Undang-Undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Undang-Undang Perkeretaapian memberikan batasan dan kewajiban khusus bagi pengangkut, termasuk standar keselamatan, tata cara pengoperasian moda transportasi, dan ketentuan ganti rugi yang wajib diberikan apabila terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan. Pengaturan sektoral ini bersifat melengkapi dan pada titik tertentu bersifat mengikat secara memaksa, karena berhubungan langsung dengan keamanan publik dan keselamatan transportasi nasional.

Ketentuan sektoral ini dibentuk untuk merespons perbedaan karakteristik, tingkat risiko, serta kompleksitas teknis pada setiap moda transportasi, yang tidak dapat sepenuhnya diakomodasi oleh ketentuan umum dalam hukum perdata. Oleh karena itu, undang-undang sektoral berfungsi sebagai lex specialis yang mengatur secara lebih rinci mengenai kewajiban, batas tanggung jawab, serta perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengangkutan, pembahasan pertama diarahkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, yang akan dibahas sebagai berikuit :

1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
   Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) memberikan landasan hukum yang tegas mengenai tanggung jawab pengangkut dalam penyelenggaraan angkutan jalan. Pengaturan ini merupakan bentuk intervensi negara untuk menjamin perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan, baik penumpang maupun pengirim barang, mengingat kegiatan pengangkutan pada hakikatnya mengandung risiko kerugian yang tidak kecil.[5] Norma sentral mengenai tanggung jawab pengangkut terdapat dalam Pasal 234 UU LLAJ, yang menyatakan bahwa penyelenggara angkutan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang selama proses pengangkutan berlangsung, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi akibat keadaan memaksa atau kesalahan pihak lain. Dalam konteks pengangkutan barang, tanggung jawab pengangkut mencakup seluruh risiko yang timbul sejak barang diterima untuk diangkut sampai barang tersebut diserahkan kepada penerima yang berhak, salah satu bentuk tanggung jawab yang paling dominan adalah tanggung jawab atas kerusakan barang, kerusakan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari rusaknya kemasan, cacat fisik pada barang, hingga penurunan kualitas dan nilai ekonomi barang, dalam praktik angkutan jalan. Tanggung jawab pengangkut dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 bersifat luas, ketat, dan berorientasi pada perlindungan pengguna jasa. Bentuk tanggung jawab yang diatur meliputi kerusakan barang, kehilangan barang, keterlambatan pengiriman, serta kegagalan penyerahan barang sesuai kesepakatan, selama kerugian terjadi dalam masa penguasaan pengangkut, maka pengangkut dianggap bertanggung jawab, kecuali dapat membuktikan adanya alasan pembebasan tanggung jawab yang sah. Pengaturan ini menegaskan bahwa pengangkutan

[4] Riedel Timothy Runtunuwu, *Kajian terhadap Tanggung Gugat karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum, Lex Privatum*, Vol. X, No. 1, 2022, hlm. 224

[5] Ridwan Labatjo, *Analisis Yuridis tentang Prinsip Tanggung Jawab Menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Jurnal Yustisiabel Vol. 3 No. 2, 2019, hlm. 5

jalan merupakan aktivitas yang sarat kepentingan publik, sehingga setiap kelalaian dalam penyelenggaraannya tidak dapat ditoleransi dan harus diikuti dengan konsekuensi pertanggungjawaban hukum yang jelas.[6]

2) Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Pengangkutan udara merupakan moda transportasi yang memiliki tingkat risiko tinggi sekaligus nilai ekonomi yang besar, terutama dalam pengangkutan kargo, kecepatan distribusi, nilai barang yang relatif mahal, serta ketergantungan pada faktor keselamatan menjadikan pengangkutan udara memerlukan pengaturan hukum yang lebih ketat dibandingkan moda transportasi lainnya, melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan apabila pengguna jasa telah melunasi biaya pengangkutan udara makan akan terbit dokumen pengangkut udara dan menetapkan rezim tanggung jawab khusus yang menempatkan maskapai penerbangan sebagai pihak yang memikul tanggung jawab hukum utama terhadap pengguna jasa sejak adanya perjanjian.[7] Tanggung jawab pengangkut udara dalam Undang-Undang Penerbangan menganut prinsip *presumption of liability*. Prinsip ini mengandung makna bahwa setiap kerugian yang timbul selama proses pengangkutan udara dianggap sebagai tanggung jawab pengangkut, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh keadaan yang dikecualikan oleh undang-undang.[8] Dalam pengangkutan kargo melalui udara, Undang-Undang Penerbangan menetapkan bahwa tanggung jawab pengangkut berlaku sejak barang secara resmi diterima oleh maskapai hingga diserahkan kepada pihak penerima yang berhak, ruang lingkup tanggung jawab ini mencakup seluruh proses penguasaan barang, mulai dari penyimpanan di fasilitas kargo, pemuatan ke pesawat, proses penerbangan, sampai dengan pembongkaran dan penyerahan di bandara tujuan, oleh sebab itu setiap kejadian kehilangan, kerusakan, maupun musnahnya kargo dalam periode tersebut secara hukum menjadi tanggung jawab pengangkut.[9] Berdasarkan keseluruhan pengaturan tersebut maka Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan secara spesifik mengatur tanggung jawab pengangkut udara dengan karakteristik yang ketat, berorientasi pada perlindungan pengguna jasa, dan tidak mudah dikesampingkan. Bentuk tanggung jawab tersebut mencakup kehilangan, kerusakan, dan musnahnya kargo, dengan kewajiban ganti rugi yang distandarkan oleh negara serta larangan pembebasan tanggung jawab melalui klausula perjanjian, pengaturan ini mencerminkan komitmen negara dalam menciptakan sistem pengangkutan udara yang adil, akuntabel, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

3) Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Pengangkutan laut merupakan tulang punggung sistem logistik nasional, khususnya bagi negara kepulauan seperti Indonesia, arus distribusi barang domestik dan internasional bergantung pada moda transportasi laut. Namun demikian, karakteristik pengangkutan laut yang sangat dipengaruhi oleh kondisi alam, cuaca, serta kompleksitas teknis pengoperasian kapal menjadikan risiko kerugian terhadap muatan relatif tinggi, oleh karena itu, pengaturan mengenai tanggung jawab pengangkut laut menjadi aspek krusial dalam hukum pelayaran nasional. Ketentuan utama mengenai hal ini diatur dalam Pasal 40 Undang Undang Pelayaran, yang menyatakan bahwa perusahaan angkutan laut bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pengirim atau pemilik barang akibat kesalahan atau kelalaian nakhoda, anak buah kapal, operator kapal, maupun pihak lain yang bekerja untuk dan atas nama perusahaan pelayaran, ketentuan ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pengangkut bersifat *vicarious liability*, yaitu pertanggungjawaban atas perbuatan pihak-pihak yang berada di bawah penguasaan dan tanggung jawabnya. Dengan pengaturan tersebut, Undang-Undang Pelayaran tidak membebani pengirim

[6] *Ibid*

[7] Martono dan Usman Melayu, *Perjanjian Angkutan Udara Indonesia*, Cet. 1, Mandar Maju, Bandung, 1996, hlm. 112

[8] Shofian Rifan Lindo, *Pengaturan Hukum Pertanggungjawaban Pengangkut atas Kecelakaan dalam Pengangkutan Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*, Lex et Societatis, Vol. 7 No. 5, 2019, hlm. 24.

[9] *Ibid*, hlm, 25

barang untuk membuktikan kesalahan individual dari setiap awak kapal, cukup dibuktikan bahwa kerugian terjadi dalam masa pengangkutan dan terdapat hubungan kausal dengan kegiatan pelayaran. Pendekatan ini memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi pengguna jasa, mengingat keterbatasan mereka dalam mengakses fakta teknis operasional kapal.[10] Berdasarkan keseluruhan pengaturan tersebut, maka Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran mengatur tanggung jawab pengangkut laut secara komprehensif dan berorientasi pada perlindungan muatan. Tanggung jawab pengangkut bersifat melekat sejak barang dimuat hingga diturunkan, mencakup perbuatan awak kapal dan operator, serta hanya dapat dikecualikan dalam kondisi terbatas yang harus dibuktikan oleh pengangkut. Pengaturan ini menegaskan peran negara dalam menjamin kepastian hukum dan keselamatan dalam kegiatan pengangkutan laut yang berisiko tinggi.[11]

4) Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Pengangkutan barang melalui kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang memiliki peran strategis dalam sistem logistik nasional. Keunggulan kereta api terletak pada stabilitas perjalanan, kapasitas angkut besar, serta tingkat ketepatan waktu yang relatif tinggi karena menggunakan jalur khusus berupa rel. Karakteristik tersebut menjadikan angkutan kereta api sebagai moda yang efisien dan kompetitif untuk pengangkutan barang dalam jumlah besar maupun jarak menengah hingga jauh, meskipun memiliki tingkat risiko yang lebih terkendali dibandingkan moda lain, pengangkutan barang dengan kereta api tetap berpotensi menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. PT Kereta Api Indonesia mengatur kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami pengirim apabila barang yang diangkut mengalami kehilangan, kerusakan, atau musnah sebagai akibat dari penyelenggaraan angkutan kereta api, pertanggungjawaban tersebut berlaku sejak barang diserahkan kepada PT Kereta Api Indonesia untuk diangkut hingga barang diterima oleh pihak yang berhak, besaran ganti rugi ditentukan berdasarkan kerugian yang benar-benar diderita oleh pengirim, tanpa memperhitungkan potensi keuntungan yang seharusnya diperoleh maupun biaya jasa pengangkutan yang telah dibayarkan. Namun PT Kereta Api Indonesia dibebaskan dari tanggung jawab apabila kerugian tersebut timbul akibat adanya keterangan yang tidak benar atau tidak lengkap dalam surat pengangkutan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 158.[12] Tanggung jawab tersebut melekat sejak barang diterima oleh operator kereta api untuk diangkut hingga barang diserahkan kepada penerima di tempat tujuan. Rentang waktu ini mencakup seluruh tahapan penguasaan barang oleh pengangkut, termasuk penyimpanan sementara di terminal barang, proses pemuatan ke gerbong, perjalanan kereta api, hingga pembongkaran dan penyerahan barang. Setiap kerugian yang terjadi dalam masa tersebut pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pengangkut, kemudian Pasal 150 UU Perkeretaapian mengatur mengenai kewajiban pengangkut untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul. Ganti rugi tersebut diberikan sesuai dengan nilai kerugian yang nyata dan dapat dibuktikan oleh pengirim atau penerima barang. Ketentuan ini menunjukkan bahwa sistem tanggung jawab dalam angkutan kereta api tidak semata-mata bersifat simbolik, melainkan memberikan hak konkret bagi pengguna jasa untuk memperoleh kompensasi yang sepadan dengan kerugian yang dialami, aspek terpenting dalam penyelenggaraan angkutan kereta api adalah adanya perjanjian, yakni kesepakatan antara penyedia jasa angkutan dan pengguna jasa untuk mengangkuta barang dalam jumlah besar dengan menjunjung keselamatan, keamanan, serta kenyamanan.[13] Namun demikian, Undang- Undang Perkeretaapian juga memberikan pengecualian terhadap tanggung jawab pengangkut dalam kondisi tertentu dalam Pasal 151 UU Perkeretaapian menyatakan bahwa pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban memberikan ganti rugi apabila kerugian terjadi karena keadaan memaksa *(force majeure)*

[10] Agus Budi Susilo, *Op. Cit*.,hlm. 54.
[11] *Ibid.*
[12] Abdulkadir Muhammad, (I), *Op. Cit*., hlm.149.
[13] Resanda Hendrawanto Bintara Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api Dalam Peristiwa Kecelakaan Kereta Api di Indonesia, Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, Vol. 19 No. 2, 2021, hlm. 50 6.

atau karena kesalahan pengirim barang sendiri, keadaan memaksa dalam konteks ini mencakup peristiwa di luar kemampuan dan kendali pengangkut, seperti bencana alam atau keadaan darurat yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya.[14] Beban pembuktian atas adanya *force majeure* atau kesalahan pengirim berada pada pihak pengangkut, maka pengecualian tanggung jawab tidak berlaku secara otomatis, melainkan harus dibuktikan secara sah dan meyakinkan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip perlindungan pengguna jasa dan mencegah pengangkut menggunakan alasan *force majeure* secara berlebihan untuk menghindari kewajiban hukumnya. Berdasarkan keseluruhan pengaturan tersebut, UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian secara spesifik mengatur tanggung jawab pengangkut barang yang timbul selama proses pengangkutan, bentuk tanggung jawab tersebut bersifat melekat sejak barang diterima hingga diserahkan, dan hanya dapat dikecualikan dalam kondisi *force majeu*re atau kesalahan pengirim yang harus dibuktikan oleh pengangkut. Pengaturan ini mencerminkan penerapan prinsip *carrier's liability* yang modern dan berorientasi pada perlindungan hukum bagi pengguna jasa angkutan kereta api.

2. Bentuk Tanggung Jawab Pengangkut terhadap Konsumen

Tanggung jawab pengangkut terhadap konsumen pada dasarnya merupakan mekanisme hukum untuk memastikan bahwa setiap kegiatan pengangkutan dilakukan secara aman, profesional, dan sesuai standar layanan. Dalam hukum pengangkutan dan perlindungan konsumen, tanggung jawab pengangkut dapat diklasifikasikan menjadi empat bentuk utama, yaitu tanggung jawab kontraktual, tanggung jawab berdasarkan perbuatan melanggar hukum, tanggung jawab mutlak, dan tanggung jawab berdasarkan risiko, masing-masing memiliki dasar hukum, ruang lingkup, serta batasan pembuktian yang berbeda diantara lain:

a. Tanggung Jawab Kontraktual (Wanprestasi)

Dalam kasus wanprestasi, konsumen berhak menuntut beberapa bentuk ganti rugi, seperti refund penuh jika layanan tidak diberikan sama sekali, kompensasi atas kerugian langsung, misalnya nilai barang yang hilang atau rusak, penggantian biaya tambahan akibat keterlambatan, seperti biaya penyimpanan atau biaya transportasi tambahan dalam Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen mempertegas bahwa pelaku usaha yang tidak memenuhi perjanjian wajib memberikan ganti rugi, baik berupa pengembalian uang, penggantian barang, maupun kompensasi. Tanggung jawab kontraktual bertumpu pada Pasal 1239 KUH Perdata, yang menegaskan bahwa debitur yang lalai memenuhi perikatan harus mengganti kerugian, dengan demikian, dalam kasus pengangkutan, kewajiban membuktikan adanya wanprestasi berada pada pihak konsumen, cukup dengan menunjukkan bahwa pengangkut tidak melaksanakan prestasi sebagaimana tercantum dalam kontrak.

b. Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum (PMH)

Dengan kata lain bahwa pertanggungjawaban atas perbuatan melanggar hukum tidak dapat dibebankan tanpa adanya unsur kesalahan, kesalahan dalam hukum perdata dapat berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku, bertentangan dengan kesusilaan, maupun tidak sesuai dengan asas kepatutan yang hidup dalam masyarakat, unsur kesalahan tersebut merupakan syarat utama timbulnya tanggung gugat dalam hukum perdata. Namun demikian, selain adanya kesalahan, perbuatan tersebut juga harus memiliki sifat melanggar hukum, hal ini menjadi penting karena dalam keadaan tertentu, meskipun terdapat kesalahan, pelaku tidak dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terdapat alasan-alasan yang menghapus sifat melanggar hukum, seperti pembelaan diri, keadaan terpaksa, pelaksanaan perintah jabatan, atau pelaksanaan ketentuan undang-undang yang berlaku, alasan-alasan tersebut dikenal sebagai alasan pembenar sebagai konsekuensi dari pertanggungjawaban perdata, setiap orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian pada pihak lain, wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang

[14] Ridwan Labatjo, *Analisis Yuridis tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut of Liability) dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang dengan Kapal Laut di Indonesia,* Jurnal Yustisiabel Fakultas Hukum, Vol. 3, No. 1, April 2019, Universitas Muhammadiyah Luwuk, hlm. 11

ditimbulkan tersebut.[15] Tanggung jawab berdasarkan PMH menjadi sangat relevan dalam konteks pelayanan publik dan aktivitas bisnis, khususnya dalam sektor transportasi barang, meski hubungan hukum antara pengangkut dan pengirim pada dasarnya diikat oleh perjanjian pengangkutan, namun tidak semua bentuk kerugian dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, dalam banyak kasus, kerugian justru terjadi akibat tindakan atau kelalaian yang berada di luar kewajiban kontraktual, misalnya kegagalan menerapkan prosedur keselamatan operasional, kesalahan dalam penanganan barang, atau tindakan lalai yang menyebabkan terjadinya kerugian bagi konsumen. Ruang lingkup PMH jauh lebih luas dibandingkan wanprestasi, jika wanprestasi hanya dapat terjadi ketika terdapat perikatan yang sah, maka PMH dapat timbul tanpa adanya hubungan perjanjian sama sekali. PMH terjadi ketika seseorang melakukan perbuatan yang melanggar hukum umum, baik berupa kewajiban yang ditentukan oleh undang-undang, norma kepatutan, ataupun asas kehati-hatian yang berlaku dalam masyarakat, pelanggaran terhadap kewajiban umum tersebut kemudian menimbulkan kerugian pada pihak lain sehingga menimbulkan kewajiban hukum bagi pelaku untuk mengganti kerugian.[16] Tanggung jawab berdasarkan PMH muncul ketika pengangkut melakukan kelalaian atau kesalahan yang tidak semata-mata berkaitan dengan isi kontrak, tetapi melanggar kewajiban umum untuk bertindak hati-hati, kelalaian atau kesalahan pengangkut dapat tercermin dalam berbagai bentuk, antara lain pemberian layanan pengangkutan yang tidak menjamin keselamatan, seperti pengaturan atau penempatan muatan yang berpotensi menimbulkan bahaya. Konsumen dapat mengajukan gugatan PMH berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam hal ini, tidak diperlukan pembuktian adanya pelanggaran perjanjian, cukup dibuktikan bahwa pengangkut telah melanggar kewajiban hukum dan menimbulkan kerugian. PMH biasanya digunakan ketika kelalaian tersebut bersifat berat, terjadi di luar isi kontrak atau membahayakan keselamatan konsumen.

c. Tanggung Jawab Mutlak *(Strict Liability)*

Penerapan *strict liability* bertujuan memberikan perlindungan hukum ekstra kepada pengguna jasa transportasi, terutama dalam situasi di mana konsumen berada pada posisi yang lemah secara struktural,[17] dalam praktik konsumen hampir tidak memiliki akses terhadap informasi teknis mengenai kondisi armada, sistem operasional, maupun standar keselamatan yang diterapkan oleh pengangkut maka pembebanan tanggung jawab mutlak kepada pengangkut dipandang lebih adil dan proporsional, karena pengangkutlah pihak yang menguasai seluruh aspek teknis dalam kegiatan pengangkutan, dengan mekanisme ini, risiko usaha yang dialihkan kepada pelaku usaha transportasi sebagai konsekuensi logis dari aktivitas yang menghasilkan keuntungan ekonomi. Dalam konteks hukum positif Indonesia, penerapan *strict liability* secara tegas dapat ditemukan dalam sektor penerbangan. Pasal 141 Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita penumpang akibat kecelakaan pesawat udara tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan pengangkut. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang secara sadar meniadakan kewajiban pembuktian kesalahan demi menjamin kepastian dan perlindungan hukum maksimal bagi korban. Meskipun norma tersebut secara eksplisit mengatur penumpang, doktrin *strict liability* yang dianut di dalamnya menjadi rujukan penting dalam pengembangan pertanggungjawaban pengangkut pada sektor transportasi lainnya, termasuk pengangkutan barang untuk melindungi hak konsumen.[18] Dengan demikian, penerapan *strict liability* dalam sektor transportasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen, tetapi juga sebagai mekanisme pendorong peningkatan standar keselamatan dan profesionalisme pengangkut. Beban tanggung jawab yang bersifat mutlak mendorong pengangkut untuk menerapkan prinsip kehati-hatian maksimal, melakukan investasi pada teknologi keselamatan, serta memperkuat sistem

[15] Rusmiyah, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api di Indonesia,* Jurnal Legisia Volume 14 Nomor 2 Tahun 2022, hlm. 156.

[16] *Ibid*

[17] *Ibid*

[18] Ratna Artha Windari, *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Komunikasi Hukum, Vol. 1, No. 1, Februari 2015, Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, hlm. 8.

manajemen risiko, di dalam perspektif hukum pengangkutan modern, *strict liability* mencerminkan pergeseran paradigma dari perlindungan kepentingan pelaku usaha menuju perlindungan kepentingan publik dan keselamatan bersama.

d. Tanggung Jawab Berdasarkan Risiko *(Vicarious Liability)*

Tanggung jawab berdasarkan risiko atau *vicarious liability* merupakan bentuk pertanggungjawaban hukum yang menempatkan pengangkut sebagai pihak yang bertanggung jawab atas perbuatan orang-orang yang berada di bawah pengawasan dan kewenangannya, prinsip ini didasarkan pada hubungan kerja atau hubungan subordinasi antara perusahaan pengangkut dengan para pelaksana operasional, seperti sopir, masinis, nakhoda, pilot, awak kapal, petugas bongkar muat, maupun pegawai administratif yang terlibat langsung dalam proses pengangkutan, selama perbuatan tersebut dilakukan dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi pekerjaannya, maka akibat hukum dari perbuatan tersebut dibebankan kepada perusahaan sebagai subjek hukum utama.[19] Dengan demikian, setiap kesalahan atau kelalaian pegawai lapangan pada hakikatnya merupakan cerminan dari kegagalan sistem pengelolaan perusahaan. Dalam praktik pengangkutan barang, prinsip *vicarious liability* kerap diterapkan pada kasus kerusakan atau kehilangan muatan akibat kelalaian dalam kondisi tersebut, perusahaan pengangkut tetap berkewajiban memberikan ganti rugi kepada pengirim, dan penerapan sanksi internal terhadap pegawai tidak menghapus tanggung jawab hukum perusahaan.

PENUTUP

Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melanggar Hukum Tanggung jawab pengangkut akibat PMH merupakan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menitikberatkan pada kewajiban pemberian ganti rugi berdasarkan asas kehati-hatian dan standar operasional yang berlaku. Pengaturan tanggung jawab ini tersebar dalam KUHPerdata, UUPK, dan undang-undang sektoral transportasi. Meskipun telah tersedia jalur penyelesaian litigasi dan non-litigasi, diperlukan sinkronisasi aturan yang lebih tegas untuk memberikan kepastian hukum dan menyederhanakan mekanisme klaim bagi konsumen. Upaya penyelesaian sengketa akibat perbuatan melanggar hukum dalam kegiatan pengangkutan dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian non-litigasi dapat ditempuh melalui mekanisme internal perusahaan, negosiasi, mediasi, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sedangkan jalur litigasi dilakukan melalui pengadilan. Keberadaan berbagai jalur penyelesaian sengketa tersebut memberikan pilihan bagi konsumen untuk memperoleh pemulihan hak, meskipun dalam praktiknya masih diperlukan peningkatan efektivitas dan kepastian hukum agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP).

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 106 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.

Indonesia. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 523.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956

Indonesia. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

[19] Rasha Nazifa Muhtar, *Penerapan Asas Vicarious Liability dalam Perbuatan Melawan Hukum pada Hubungan Kerja, Lex Patria*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hlm.2.

Abdulkadir Muhammad, 2024, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cet. V, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
Abdulkadir Muhammad, 1998, *Hukum Pengangkutan Pengangkutan Niaga*, Cet. III, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
Abdulkadir Muhammad, 1994, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*, Cet. I, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,
Amiruddin dan Zainal Asikin, 2019, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 11, PT Rajagrafindo Persada, Depok.
Aris Prio Agus Santoso, Ecclisia Sulistyowati, Tri Wisudawati, 2024, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustakabarupress, Yogyakarta.
Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah, 2014, *Win–Win Solution Sengketa Konsumen*, Cet. 1, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
Martono dan Usman Melayu, 1996, *Perjanjian Angkutan Udara Indonesia*, Cet. 1, Mandar Maju, Bandung.
Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Mataram University Press, Mataram.
Sudiarto, 2015, *Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase, Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*, Cet. ke 1, Edisi 1, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2015, *Perbandingan Hukum Perdata (Comparative Civil Law)*, Cet. 2, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
Soegijatna Tjakranegara, 1995, *Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang*, Cet. 1, PT Rineka Cipta, Jakarta.
Sri Harini Dwiyatmi, 2013, *Pengantar Hukum Indonesia*, Cet. 1, Ed. 2, Ghalia Indonesia, Bogor. 103
Susanti Adi Nugroho, 2024, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cet. 1, Edisi ke-1, Prenadamedia Group, Jakarta.
Susilowati, Agus, Deviana, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 4, Ed.2, Universitas Terbuka, Banten.
Zaeni Asyhadie dan Budi Sutrisno, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Dagang*, Cet. 1, PT Rajagrafindo Persada, Depok.
Zulham, Hukum, 2016, *Perlindungan Konsumen*, Cet. 2, Prenada Media, Jakarta.
Alisyah, dan Abshoril (2022), *Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase,* Jurnal Analisis Hukum, Vol. 5, No. 2.
Andini, Mutia, dan Sri (2025), *Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi terhadap Kerugian Materil dan Imaterial Konsumen akibat Kelalaian dalam Pengiriman Barang,* Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum, Vol. 3, No. 6.
Aprilia, Syalwa, et. all. (2025), *Gugatan Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik Hukum Acara Perdata*, Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, Vol. 14, No. 5.
Alfina dan Adnand (2021), *Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, JEMSI, Volume 2.
Arifki Fajar Afanggi dan Astika Nurul Hidayah,(2024) *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman*, Jurnal Penelitian Serambi Hukum, Vol. 17 No. 01.
Decy, dan Juniastra (2023), *Peran Transportasi dalam Dunia Industri*, Vastuwidya, Vol. 6, No. 1, Februari.
Fransiska (2018), *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Krtha Bhayangkara, Vol. 12, No. 2. 104
Fina Mafatikhul Khilmi dan Nita Triana, (2025), *Force Majeure dalam Sistem Hukum Indonesia,* Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah 7, no. 1.
Guswan dan Siti (2024*), Ganti Rugi atas Wanprestasi Pengiriman Produk Hasil Laut Melalui Pengangkutan Udara*, Lakidende Law Review, Vol. 3, No. 3.
Haq, Wardani, dan Wardiansyah, K (2025), *Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pengiriman Barang melalui Ekspedisi*, Jurnal Fundamental Justice, Vol. 6, No. 2.
Hatta Fitra, dan Amoury (2025), *Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang*, Binamulia Hukum, Vol. 14, No. 1.
Kurniawan (2020), *Fungsi Konosemen dalam Perjanjian Pengangkutan Barang di Laut*, Jurnal Al-Mujaddid Humaniora, Vol. 6, No. 1, Oktober.
Kadri1, Fahmi ,Irawan Harahap, (2024), *Penyelesaian Hukum Terhadap Pelaku Kecelakaan Lalu Lintas*, Collegium Studiosum Journal, Vol. 7, No. 2.

Rusmiyah, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api di Indonesia*, Jurnal Legisia Volume 14 Nomor 2 Tahun 2022

Restu, Putri, dan Fatma (2025), *Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan PO Rosalia Indah Atas Kerugian Kehilangan Barang yang Dialami Penumpang*, Justicia Journal, Vol. 14, No. 2, September.

Niru Anita Sinaga (2020), P*erspektif Force Majeure Dan Rebus Sic Stantibus Dalam Sistem Hukum Indonesia,* Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Vol. 11, No. 1, September. 105

Resanda (2021), *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api Dalam Peristiwa Kecelakaan Kereta Api di Indonesia*, Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan, Vol. 19, No. 2.

Ridwan Labatjo (2019), *Analisis Yuridis tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolute of Liability) dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang dengan Kapal Laut di Indonesia*, Jurnal Yustisiabel Fakultas Hukum, Vol. 3, No. 1, April, Universitas Muhammadiyah Luwuk.

Rahmat Setiawan (2018), *Tinjauan Hukum Terhadap Prinsip Tanggung Jawab (Liability Principle) Atas Kerusakan Barang Dalam Angkutan Menurut Konsepsi Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009*, Jurnal Yustisiabel, Volume 2. Nomor 2.

Roby Darwis Haloho, Jinner Sidauruk, Uton Utomo, (2018), *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat*, Jurnal Hukum, Volume 07, No. 03.

Shelomita Liani, Fakhira, (2025), *Efektivitas dan Pertanggungjawaban Hukum Bill of Lading sebagai Dokumen Pengangkutan Perdagangan Internasional di Indonesia,* Jurnal Hukum Indonesia, Vol. 2, Nomor 3.

Saharudin Daming dan Tri Adi Wibowo, (2021) *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengangkutan dalam Pengiriman Barang*, Jurnal Hukum dan Hukum Islam, Vol. 8, No.

Thoriq Maulidi et. all., (2023) *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Akibat Kecelakaan,* Jurnal YUSTITIA Vol. 24 No. 2.

Timothy (2022), *Kajian terhadap Tanggung Gugat karena Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum,* Lex Privatum, Vol. X, No. 1.