

ANALISIS TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN JASA TITIPAN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG IMPOR E-COMMERCE BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KEUANGAN NO. 96 TAHUN 2023

Analysis of the Responsibility of Consideration Service Companies for Consumer Losses in the Delivery of Imported E-Commerce Goods Based on the Minister of Finance Regulation No. 96 of 2023

Yosef Hendriyansah^{1*}

FX Suyud Margono²

Muhenri Sihotang³

^{*1-3} Universitas Mpu Tantular,
Jakarta, Indonesia

*email:
josehendriy70@gmail.com

Lisensi:CC-BY 

Abstrak

Perkembangan *cross-border e-commerce* meningkatkan peran Perusahaan Jasa Titipan (PJT) dalam pengiriman barang impor sekaligus penyelesaian kewajiban kepabeanan. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan hukum ketika kesalahan PJT dalam proses *self-assessment*, penyampaian *Consignment Note*, atau klasifikasi barang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualifikasi dan implikasi yuridis wanprestasi PJT dalam pengiriman barang impor serta menganalisis perlindungan konsumen terhadap penggunaan klausula eksonerasi berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023. Penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif dengan mengkaji ketentuan hukum perdata, perlindungan konsumen, kepabeanan, serta putusan Pengadilan Pajak yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PJT yang menjalankan fungsi kepabeanan sebagai PPJK tetap memiliki tanggung jawab keperdataan terhadap konsumen. Kesalahan administratif maupun operasional yang berada dalam lingkup kewajiban PJT dan menyebabkan tertahan, rusak, atau tidak tersampainya barang dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Selain itu, klausula eksonerasi yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Pasal 28 UUPK juga menempatkan beban pembuktian unsur kesalahan pada pelaku usaha.

Kata Kunci:

Perusahaan Jasa Titipan
Wanprestasi
Barang Impor
Perlindungan Konsumen
Klausula Eksonerasi

Keywords:

Courier Service Company
Breach of Contract
Imported Goods
Consumer Protection
Exemption Clause

Abstract

The development of *cross-border e-commerce* has increased the role of Courier Service Companies (PJT) in the delivery of imported goods and the settlement of customs obligations. This condition creates legal problems when errors by PJT in *self-assessment*, submission of *Consignment Notes*, or goods classification cause losses to consumers. This study aims to analyze the legal qualification and implications of PJT's breach of contract in the delivery of imported goods and to examine consumer protection against the use of exemption clauses under Minister of Finance Regulation Number 96 of 2023. This research employs a normative-empirical legal method using statutory, conceptual, and case approaches. Legal materials were analyzed qualitatively by examining civil law, consumer protection, customs regulations, and relevant Tax Court decisions. The results show that PJT performing customs functions as a Customs Clearance Service Provider (PPJK) remains civilly liable to consumers. Administrative or operational errors within PJT's responsibilities that cause goods to be detained, damaged, or undelivered may constitute a breach of contract. Furthermore, exemption clauses that transfer or limit the liability of business actors are contrary to Article 18 of the Consumer Protection Law and may be declared legally void. Article 28 of the Consumer Protection Law also places the burden of proving fault on the business actor.

PENDAHULUAN

Perusahaan Jasa Titipan (PJT) memiliki posisi penting sebagai perantara pengiriman barang dari luar negeri kepada konsumen di Indonesia, terutama untuk platform yang tidak menyediakan layanan pengiriman langsung atau menawarkan biaya pengiriman yang relatif tinggi. Aktivitas PJT kemudian berkembang menjadi model bisnis yang semakin signifikan, termasuk di kalangan mahasiswa, ibu rumah tangga, dan pelaku usaha mikro. Perkembangan tersebut berjalan seiring dengan meningkatnya nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia. Data yang dicantumkan dalam penelitian menunjukkan nilai transaksi *e-commerce* meningkat dari Rp266,3 triliun pada 2020 menjadi Rp401,1 triliun pada 2021, Rp476,3 triliun pada 2022, Rp453,75 triliun pada 2023, dan Rp487,01 triliun pada 2024. Kondisi tersebut memperlihatkan semakin terintegrasinya pola konsumsi masyarakat Indonesia dengan pasar global dan sekaligus memperbesar kebutuhan terhadap jasa pengiriman barang impor.

Peningkatan aktivitas tersebut tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan kompleksitas hukum, khususnya dalam hubungan antara hukum kepabeanan, hukum perdata, dan perlindungan konsumen. Mekanisme impor konvensional yang memiliki prosedur kepabeanan relatif terstruktur harus berhadapan dengan model impor melalui PJT yang bersifat lebih terfragmentasi, bernilai relatif kecil, tetapi memiliki frekuensi transaksi yang tinggi. Kondisi tersebut berpotensi menciptakan persoalan dalam pengawasan kepabeanan sekaligus menimbulkan *grey area* mengenai batas tanggung jawab PJT apabila terjadi kerugian terhadap konsumen. Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman (PMK 96/2023). Berdasarkan Pasal 3 ayat (6), Penyelenggara Pos bertindak sebagai Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) dalam pengurusan impor dan/atau ekspor Barang Kiriman. Dengan kedudukan tersebut, PJT tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa pengiriman, tetapi juga mempunyai kewajiban tertentu dalam pemenuhan prosedur kepabeanan. Posisi tersebut menciptakan karakter tanggung jawab yang bersifat ganda, yaitu tanggung jawab dalam hubungan privat dengan konsumen dan tanggung jawab administratif dalam pemenuhan kewajiban kepabeanan.

PJT juga berkaitan dengan mekanisme *self-assessment*. PMK 96/2023 menempatkan tanggung jawab tertentu kepada PJT untuk melakukan penghitungan bea masuk dan pajak berdasarkan data barang kiriman. Permasalahan dapat muncul apabila terdapat kesalahan data atau *kekhilafan yang nyata* yang menyebabkan barang kiriman tertahan, dikenakan denda, atau bahkan disita oleh otoritas pabean. Situasi tersebut menimbulkan persoalan yuridis mengenai apakah kesalahan administratif atau teknis yang dilakukan PJT dapat dikategorikan sebagai wanprestasi terhadap konsumen atau justru merupakan risiko kepabeanan yang berada di luar tanggung jawab perdata PJT. Persoalan tanggung jawab tersebut juga berkaitan dengan meningkatnya volume barang kiriman lintas negara. Data yang dicantumkan dalam penelitian menunjukkan bahwa volume barang kiriman melalui skema pos dan kurir ekspres mencapai 61,1 juta paket pada 2019, 61,5 juta paket pada 2020, 61,3 juta paket pada 2022, 45,6 juta paket pada 2023, dan 4,2 juta paket pada 2024. Penurunan volume pada 2024 dikaitkan dengan semakin ketatnya regulasi barang kiriman dan kebijakan impor. Meskipun volume menurun, penelitian mencatat bahwa nilai transaksi justru semakin meningkat, sehingga pengawasan terhadap barang kiriman tetap menjadi persoalan penting dalam perdagangan lintas negara.

PMK 96/2023 sendiri membawa perubahan terhadap rezim pengaturan barang kiriman dengan mengklasifikasikan barang kiriman antara lain sebagai barang hasil perdagangan dan barang selain hasil perdagangan. Regulasi tersebut juga mengatur perlakuan bea masuk dan pajak dalam rangka impor berdasarkan nilai pabean. Barang kiriman dengan nilai pabean tidak melebihi FOB USD3,00 per penerima per kiriman memperoleh pembebasan bea masuk dengan ketentuan perpajakan tertentu, sedangkan barang dengan nilai pabean lebih dari FOB USD3,00 sampai dengan FOB USD1.500,00

dikenakan bea masuk sebesar 7,5% serta pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas PJT tidak hanya berkaitan dengan pengiriman barang, tetapi juga mempunyai konsekuensi fiskal dan kepabeanan. Di sisi lain aktivitas PJT juga berkaitan langsung dengan perlindungan konsumen. Barang yang dikirim melalui jasa titipan dapat mengalami keterlambatan, kerusakan, kehilangan, tertahan, atau bahkan penyitaan akibat permasalahan administratif kepabeanan. Apabila kerugian tersebut terjadi karena kesalahan PJT dalam melakukan pengurusan dokumen atau deklarasi barang, konsumen berpotensi mengalami kerugian material. Dalam perspektif hukum perdata, keadaan tersebut dapat dikaitkan dengan wanprestasi, khususnya apabila PJT tidak memenuhi prestasi sebagaimana diperjanjikan dalam hubungan jasa pengiriman. Pasal 1243 KUHPerdata memberikan dasar mengenai kewajiban penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan.

Permasalahan semakin kompleks karena dalam praktik PJT dapat menggunakan perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi atau klausula yang membatasi dan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Konsumen sebagai pengguna jasa pada umumnya memiliki posisi tawar yang lebih lemah karena tidak terlibat dalam proses penyusunan perjanjian. Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Dengan demikian, kebebasan berkontrak tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk membenarkan klausula yang secara sepihak menghilangkan tanggung jawab PJT terhadap kerugian konsumen.

Permasalahan ganti rugi juga menjadi persoalan tersendiri. Secara prinsip Pasal 1246 KUHPerdata menentukan bahwa ganti rugi dalam wanprestasi dapat meliputi biaya, kerugian, dan bunga. Namun, dalam praktik jasa pengiriman, kompensasi yang diberikan kepada konsumen sering kali dibatasi berdasarkan nilai tertentu, misalnya sebatas ongkos kirim atau kelipatan tertentu dari biaya pengiriman. Pembatasan tersebut berpotensi tidak sebanding dengan kerugian nyata yang dialami konsumen, terutama ketika barang yang dikirim memiliki nilai ekonomi tinggi. Selain itu, ketentuan kepabeanan yang kompleks dapat digunakan sebagai alasan *force majeure* oleh PJT untuk menghindari tuntutan, sehingga konsumen menghadapi kesulitan dalam membuktikan adanya kesalahan atau kelalaian PJT.

Permasalahan lainnya muncul karena adanya kemungkinan tumpang tindih antara regulasi publik di bidang kepabeanan dan regulasi privat mengenai hubungan kontraktual serta perlindungan konsumen. Dalam praktik, keputusan atau tindakan pejabat Bea dan Cukai, seperti penetapan tarif akibat kesalahan *Harmonized System Code* (HS Code), dapat dijadikan alasan oleh PJT untuk menyatakan bahwa tertahannya barang merupakan tindakan pemerintah atau keadaan memaksa. Padahal, perlu dibedakan antara kerugian yang benar-benar disebabkan oleh tindakan otoritas negara dengan kerugian yang timbul akibat kesalahan internal PJT dalam melakukan deklarasi, penginputan data, atau pemenuhan kewajiban kepabeanan. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen menghadapi beban pembuktian yang tidak proporsional. Proses deklarasi *Consignment Note* dan *self-assessment* kepabeanan dilakukan melalui sistem elektronik antara PJT dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sementara konsumen pada umumnya tidak memiliki akses terhadap informasi teknis mengenai proses tersebut. Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan untuk mengetahui letak kesalahan dan membuktikan apakah kerugian timbul akibat kelalaian PJT atau faktor lain. Ketimpangan informasi tersebut dapat memperlemah posisi konsumen ketika mengajukan tuntutan ganti rugi.

Berdasarkan uraian tersebut terdapat persoalan mendasar mengenai batas dan bentuk tanggung jawab perdata PJT terhadap konsumen ketika kerugian timbul dalam proses pengiriman barang impor melalui *e-commerce*. Di satu sisi, PMK 96/2023 menempatkan PJT dalam posisi penting dalam pemenuhan kewajiban kepabeanan, sedangkan di sisi lain PJT mempunyai hubungan kontraktual dengan konsumen yang melahirkan kewajiban untuk memberikan layanan sebagaimana diperjanjikan. Dualisme tersebut menimbulkan kebutuhan untuk menentukan apakah kegagalan pengiriman akibat

kesalahan administrasi atau kepabeanan PJT dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi serta bagaimana perlindungan konsumen diberikan terhadap klausula pembatasan tanggung jawab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris, yaitu menggabungkan kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan kajian empiris mengenai penerapan hukum dalam praktik. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji KUHPdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kepabeanan, Undang-Undang Pos, serta PMK Nomor 96 Tahun 2023. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen, dan asas proporsionalitas kontrak, sedangkan pendekatan kasus digunakan untuk menelaah pertimbangan hukum dalam putusan pengadilan terkait sengketa barang kiriman.

Bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, PMK Nomor 96 Tahun 2023, serta putusan pengadilan terkait. Bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, tesis, skripsi, dan penelitian terdahulu, sedangkan bahan hukum tersier meliputi kamus dan ensiklopedia. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan, wawancara mendalam, dan observasi, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui analisis logis normatif dan analisis deskriptif empiris untuk mengkaji kualifikasi wanprestasi PJT serta perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualifikasi dan Implikasi Yuridis Wanprestasi Perusahaan Jasa Titipan dalam Pengiriman Barang Impor Berdasarkan PMK Nomor 96 Tahun 2023

Perkembangan *cross-border e-commerce* telah mengubah kedudukan Perusahaan Jasa Titipan (PJT) dari sekadar penyedia jasa pengiriman menjadi pihak yang memiliki peran penting dalam penyelesaian kewajiban kepabeanan. Berdasarkan PMK Nomor 96 Tahun 2023, PJT yang melakukan penyelesaian kewajiban pabean atas barang kiriman diwajibkan bertindak secara *mutatis mutandis* sebagai Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK). Dengan demikian, PJT memiliki dua dimensi tanggung jawab, yaitu tanggung jawab keperdataan berdasarkan hubungan kontraktual dengan konsumen dan tanggung jawab administratif dalam pelaksanaan kewajiban kepabeanan.

Transaksi antara konsumen dan PJT pada dasarnya melahirkan perjanjian pengangkutan atau ekspedisi. Konsumen berkewajiban membayar biaya pengiriman, sedangkan PJT berkewajiban melaksanakan pengiriman barang secara selamat, utuh, dan tepat waktu sampai tujuan. Kewajiban tersebut tidak hanya terbatas pada pemindahan fisik barang, tetapi juga mencakup pengurusan prosedur administratif yang menjadi bagian dari proses pengiriman barang impor. Oleh karena itu, kegagalan PJT dalam menyelesaikan prosedur kepabeanan yang berada dalam lingkup kewajibannya dapat berimplikasi terhadap pemenuhan prestasi dalam perjanjian.

Kualifikasi wanprestasi dapat terlihat ketika PJT tidak melaksanakan prestasi sebagaimana diperjanjikan, terlambat melaksanakan prestasi, atau melaksanakan prestasi tetapi tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam konteks barang impor, kesalahan PJT dalam melakukan *self-assessment*, seperti salah mendeklarasikan nilai pabean, salah menentukan *Harmonized System Code* (HS Code), atau tidak melengkapi dokumen persyaratan *larangan dan pembatasan* (Lartas), dapat

menyebabkan barang tertahan, dikenakan denda, bahkan disita oleh otoritas kepabeanan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan berpotensi dikualifikasikan sebagai wanprestasi apabila kesalahan tersebut berada dalam lingkup kewajiban PJT.

Penerapan mekanisme *self-assessment* semakin memperkuat tanggung jawab PJT karena Pasal 21 ayat (3) huruf a PMK Nomor 96 Tahun 2023 mewajibkan PJT menghitung sendiri bea masuk, cukai, dan/atau pajak dalam rangka impor yang terutang untuk barang hasil perdagangan. Apabila kesalahan penghitungan atau penginputan data dilakukan oleh PJT dan kemudian menyebabkan timbulnya kewajiban tambahan atau penahanan barang, maka kesalahan tersebut tidak dapat secara otomatis dibebankan kepada konsumen. Dalam perspektif hukum perjanjian, pengelolaan dokumen kepabeanan merupakan bagian yang berkaitan erat dengan pelaksanaan prestasi PJT dalam pengiriman barang. Namun tidak setiap barang yang tertahan di kawasan pabean dapat langsung dikategorikan sebagai wanprestasi PJT. Perlu dibedakan antara keterlambatan atau kerugian yang timbul karena kesalahan PJT dengan keadaan yang benar-benar berada di luar kendalinya. KUHPdata mengenal konsep *force majeure* atau keadaan memaksa, yang pada prinsipnya dapat membebaskan debitur dari kewajiban pembayaran ganti rugi apabila kegagalan memenuhi prestasi disebabkan oleh keadaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Oleh karena itu, penahanan barang oleh Bea dan Cukai harus dianalisis berdasarkan penyebab konkretnya. Apabila penahanan terjadi karena kesalahan PJT dalam *self-assessment* atau kelalaian dalam memeriksa dokumen, alasan *force majeure* tidak dapat digunakan secara otomatis.

Tanggung jawab PJT juga dapat timbul akibat kesalahan operasional, seperti kesalahan pencantuman *airway bill*, kesalahan rute, kelalaian pengemasan, *mishandling*, dan ketidakdisiplinan kapasitas muatan. Kesalahan-kesalahan tersebut menunjukkan bahwa risiko yang berada dalam penguasaan dan kendali PJT merupakan bagian dari tanggung jawab profesional perusahaan. Dengan demikian, PJT mempunyai kewajiban untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (*duty of care*) sejak menerima barang hingga menyerahkannya kepada konsumen. Implikasi yuridis dari wanprestasi tersebut adalah timbulnya hak konsumen untuk memperoleh pemulihan kerugian. Berdasarkan Pasal 1246 KUHPdata, ganti rugi pada prinsipnya mencakup biaya, kerugian, dan bunga. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Pasal 19 ayat (1) menegaskan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, sedangkan bentuk ganti rugi antara lain dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis.

Aspek penting lainnya adalah mekanisme pembuktian. Dalam sengketa konsumen, Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menempatkan pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi pada pelaku usaha. Ketentuan tersebut memberikan posisi yang lebih seimbang kepada konsumen karena proses *self-assessment* dan penginputan *Consignment Note* merupakan proses teknis yang pada umumnya berada dalam penguasaan PJT. Dengan demikian, ketika konsumen mengalami kerugian akibat tertahan atau tidak tersampainya barang, PJT perlu menunjukkan bahwa kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaiannya.

Temuan tersebut dapat dilihat melalui Putusan Pengadilan Pajak Nomor PUT-011626.19/2023/PP/M.VIIA Tahun 2024. Dalam perkara tersebut, 42 buku keagamaan yang diimpor dari Amerika Serikat diklasifikasikan secara keliru dalam *Consignment Note* yang disampaikan melalui PJT. Kesalahan klasifikasi menyebabkan diterbitkannya tagihan bea masuk dan PPN sebesar Rp1.858.000,00. Pemohon Banding kemudian mengajukan bukti berupa video *unboxing*, riwayat pesanan, *order receipt*, *invoice*, dan bukti pembayaran. Majelis Hakim mengabulkan seluruh permohonan banding dan mengembalikan klasifikasi barang menjadi buku keagamaan dengan tarif bea masuk 0% dan PPN dibebaskan sehingga tagihan menjadi nihil.

Permasalahan serupa ditemukan dalam Putusan Pengadilan Pajak Nomor PUT-011627.19/2023/PP/M.VIIA Tahun 2024. Dalam perkara tersebut, 42 buku keagamaan diklasifikasikan dalam *Consignment Note* sebagai barang dengan HS

Code 9503.00.50 yang sebenarnya diperuntukkan bagi set konstruksi atau mainan konstruksional. Akibat klasifikasi tersebut, konsumen dikenakan tagihan bea masuk dan PPN sebesar Rp1.855.000,00. Setelah mempertimbangkan bukti berupa video *unboxing*, riwayat pesanan, *order receipt*, *invoice*, surat tagihan, dan bukti transfer, Majelis Hakim mengabulkan seluruh permohonan banding dan menetapkan kembali barang sebagai buku keagamaan dengan tagihan nihil.

Kedua putusan tersebut memperlihatkan bahwa kesalahan administratif dalam proses kepabeanan dapat memberikan konsekuensi langsung terhadap konsumen. Meskipun sengketa yang diperiksa Pengadilan Pajak berkaitan dengan penetapan kepabeanan, fakta mengenai kesalahan klasifikasi barang yang berasal dari dokumen pengiriman yang disampaikan PJT menunjukkan pentingnya akurasi dan kehati-hatian PJT dalam menjalankan kewajibannya. Dengan demikian, apabila kesalahan serupa menimbulkan kerugian keperdataan bagi konsumen, persoalan tersebut dapat dianalisis lebih lanjut dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan PJT.

Perlindungan Konsumen dan Keabsahan Klausula Eksonerasi dalam Impor Barang Kiriman Berdasarkan PMK Nomor 96 Tahun 2023

Hubungan antara PJT dan konsumen dalam pengiriman barang impor pada umumnya menggunakan perjanjian baku atau *standard form contract*. Dalam transaksi digital, persetujuan terhadap perjanjian dapat dilakukan melalui mekanisme *click-wrap agreement* atau persetujuan terhadap *terms and conditions* yang telah ditentukan sebelumnya oleh penyedia jasa. Konsumen pada umumnya tidak memiliki kesempatan yang seimbang untuk merundingkan isi perjanjian, sehingga terdapat ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan PJT. Ketimpangan tersebut menjadi persoalan hukum ketika perjanjian baku mencantumkan klausula eksonerasi yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab PJT. Dalam praktik sebagaimana diuraikan dalam penelitian, terdapat klausula yang membatasi ganti rugi berdasarkan kelipatan biaya pengiriman. Sebagai ilustrasi, apabila barang konsumen bernilai Rp15.000.000,00 dengan ongkos kirim Rp200.000,00 kemudian barang musnah akibat kesalahan prosedur kepabeanan PJT, klausula yang membatasi tanggung jawab sebesar sepuluh kali ongkos kirim hanya akan memberikan kompensasi Rp2.000.000,00, sehingga sebagian besar kerugian konsumen tetap harus ditanggung sendiri.

Secara normatif pembatasan tersebut harus diuji terhadap Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf a melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (3) menentukan bahwa klausula baku yang memenuhi ketentuan larangan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak tidak dapat dijadikan dasar untuk membenarkan klausula yang secara sepihak mengalihkan tanggung jawab PJT kepada konsumen. Keberlakuan perjanjian baku tetap harus ditempatkan dalam kerangka asas itikad baik dan keseimbangan kontraktual. Walaupun konsumen memberikan persetujuan terhadap *terms and conditions*, persetujuan tersebut tidak berarti seluruh isi klausula secara otomatis sah apabila bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen. Dalam konteks jasa pengiriman barang impor, PJT memiliki keunggulan informasi dan penguasaan teknis terhadap proses logistik serta kepabeanan. Oleh sebab itu, penggunaan klausula baku seharusnya tidak menghilangkan kewajiban PJT untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang berada dalam lingkup penguasaannya.

Apabila klausula eksonerasi dinyatakan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, maka klausula tersebut tidak dapat dijadikan dasar bagi PJT untuk membatasi tanggung jawabnya. Konsekuensinya, pertanggungjawaban PJT kembali dinilai berdasarkan ketentuan umum hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Dengan demikian, nilai ganti rugi tidak semata-mata ditentukan berdasarkan batasan sepihak dalam resi pengiriman, tetapi harus mempertimbangkan kerugian yang benar-benar timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban PJT. Perlindungan konsumen juga berkaitan dengan

mekanisme pembuktian. Proses *self-assessment* dan pertukaran data elektronik antara PJT dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan proses yang secara teknis tidak sepenuhnya dapat diakses konsumen. Oleh karena itu, pembebanan seluruh kewajiban pembuktian kepada konsumen akan menciptakan ketidakseimbangan. Pasal 28 UUPK memberikan mekanisme pembalikan beban pembuktian sehingga pelaku usaha harus membuktikan ada atau tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi.

PJT harus mampu menunjukkan bahwa tertahannya barang, kesalahan klasifikasi, kerusakan, atau kerugian konsumen tidak disebabkan oleh kelalaian dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara pos sekaligus pihak yang menjalankan fungsi kepabeanan. Apabila PJT dapat membuktikan bahwa kerugian terjadi karena kesalahan konsumen, dokumen yang tidak lengkap, atau keadaan memaksa yang memenuhi unsur *force majeure*, pertanggungjawaban PJT dapat dinilai berbeda. Sebaliknya, apabila kerugian terbukti berasal dari kesalahan internal PJT, alasan tersebut tidak dapat digunakan untuk menghapus tanggung jawab perdata. Dari perspektif penyelesaian sengketa, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi. UUPK memberikan ruang penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jalur nonlitigasi dapat menjadi alternatif karena menawarkan mekanisme yang relatif lebih sederhana dan efisien. Apabila penyelesaian tersebut tidak menghasilkan pemulihan hak konsumen, gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum tetap dapat ditempuh melalui Pengadilan Negeri sesuai dengan dasar hukum sengketanya.

PMK Nomor 96 Tahun 2023 tidak menghapus tanggung jawab keperdataan PJT terhadap konsumen. Regulasi tersebut justru memperluas dimensi tanggung jawab PJT karena selain berkedudukan sebagai penyelenggara jasa pengiriman, PJT juga menjalankan fungsi kepabeanan tertentu sebagai PPJK. Kesalahan PJT dalam menjalankan kewajiban tersebut yang kemudian menimbulkan kerugian konsumen dapat menjadi dasar pertanggungjawaban keperdataan, sepanjang terdapat hubungan antara kesalahan, pelanggaran kewajiban, dan kerugian yang diderita konsumen. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa titipan impor harus ditempatkan pada keseimbangan antara kepatuhan kepabeanan, pemenuhan prestasi kontraktual, dan perlindungan konsumen. PJT tidak dapat berlindung secara otomatis di balik tindakan otoritas kepabeanan maupun klausula baku untuk menghindari tanggung jawab atas kesalahan yang berasal dari lingkup penguasaannya sendiri. Sebaliknya konsumen juga tetap harus memenuhi kewajiban memberikan informasi dan dokumen yang benar. Konstruksi tersebut diperlukan agar penerapan PMK Nomor 96 Tahun 2023 tidak hanya berorientasi pada penerimaan negara, tetapi juga memberikan kepastian mengenai pemulihan hak konsumen ketika kerugian timbul akibat kelalaian PJT.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Jasa Titipan (PJT) memiliki tanggung jawab keperdataan terhadap konsumen atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dalam pengiriman barang impor, khususnya setelah PMK Nomor 96 Tahun 2023 menempatkan PJT yang menyelesaikan kewajiban kepabeanan sebagai pihak yang bertindak *mutatis mutandis* sebagai PPJK. Kesalahan dalam penyampaian *Consignment Note*, *self-assessment*, klasifikasi HS Code, maupun pengurusan dokumen kepabeanan yang mengakibatkan barang tertahan, dikenai tagihan, atau disita dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi apabila berada dalam lingkup kewajiban PJT. Dalam hubungan kontraktual, PJT tetap berkewajiban memberikan prestasi berupa pengiriman barang secara aman, utuh, dan tepat waktu, sehingga kewajiban kepabeanan tidak dapat dijadikan alasan untuk menghapus tanggung jawab perdata. Di sisi lain, perlindungan konsumen diperkuat melalui Pasal 18 dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sehingga klausula eksonerasi yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab PJT secara sepihak dinyatakan batal demi hukum, sedangkan beban

pembuktian unsur kesalahan berada pada pelaku usaha. Temuan dalam Putusan Pengadilan Pajak Nomor PUT-011626.19/2023/PP/M.VIIA dan PUT-011627.19/2023/PP/M.VIIA Tahun 2024 menunjukkan bahwa kesalahan klasifikasi barang dalam dokumen kepabeanan dapat menimbulkan kerugian konkret bagi konsumen dan menegaskan pentingnya akurasi serta kehati-hatian PJT dalam menjalankan fungsi kepabeanannya.

REFERENSI

- Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Kencana Prenada Media Group.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kristiyanti, C. T. S. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada.
- Miru, A., & Yodo, S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada.
- Panjaitan, H. (2021). *Reposisi dan penguatan kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan menjamin keseimbangan dengan pelaku usaha*. Jala Permata Aksara.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2023 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak atas Impor dan Ekspor Barang Kiriman.
- Putusan Pengadilan Pajak Nomor PUT-011626.19/2023/PP/M.VIIA Tahun 2024.
- Putusan Pengadilan Pajak Nomor PUT-011627.19/2023/PP/M.VIIA Tahun 2024
- Safitri, W., & Izziyana, W. V. (2020). Perlindungan hukum konsumen e-commerce dalam jasa layanan pengangkutan barang. *Rechstaat Nieuw*, 5(1), 68–69.
- Shidarta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Edisi revisi). Grasindo.
- Shofie, Y. (2013). Optimalisasi peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa pembiayaan di tengah terjadinya disharmonisasi pengaturan. *Jurnal Hukum Adil*, 4(1), 54–55.
- Soekardono, R. (1996). *Hukum dagang Indonesia* (Jilid II). Rajawali.
- Subekti, R. (1995). *Aneka perjanjian*. Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R. (2005). *Hukum perjanjian* (Cet. 21). Intermasa.
- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku: Kajian Putusan Nomor 26/P.BPSK/12/2014, Nomor 15/PDT.G/2015/PN.SBY, dan Nomor 184 K/PDT.SUS-BPSK/2016. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 45–47.
- Yitawati, K., et al. (2017). *Hukum dan teknologi: Perlindungan hukum jual beli melalui transaksi elektronik (e-commerce)*. Pustaka Itizam.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos