

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PENGIRIMAN BARANG OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI DI KOTA PALU**

**Nurfaega<sup>1</sup>, Sitti Fatimah Maddusilla<sup>2</sup>, Ratu Ratna Korompot<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum, Universitas Tadulako

Email : [nurfaeganur@gmail.com](mailto:nurfaeganur@gmail.com)

### **Abstract**

*This research aims to determine consumer protection regarding guarantees of smoothness and feasibility in the delivery of goods packages at J&T Express. This research includes Observational Research. The legal material for this research was collected by means of literature study and interviews with respondents, namely J&T expedition service couriers in the city of Palu. namely research with the aim of producing systematic, precise and accurate images or events based on real facts and analyzing the relationship with the symptoms being studied. The results of this research show that consumer protection regarding the guarantee of smooth and appropriate delivery of goods to J&T is still weak. It can be seen that there is a lot of damage to goods experienced by consumers due to the slowness of J&T expeditions in handling complaint services in the form of complaints or claims from consumers regarding damage and loss of goods packages. Apart from that, the responsibility of the J&T expedition in carrying out goods delivery smoothly and appropriately was not fulfilled. As a result of the losses incurred, the J&T Company only provides responsibility for the percentage of losses experienced by consumers.*

**Keywords :** *Freight Forwarding, Expedition, J&T, Consumer*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan dalam pelaksanaan pengiriman paket barang di J&T Express. Penelitian ini termasuk penelitian Observational Research. Bahan hukum penelitian ini dikumpulkan dengan carastudi pustaka dan wawancara kepada responden yaitu kurir jasa ekspedisi J&T Kkota Palu ., yakni suatu penelitian yang bertujuan yang menghasilkan gambaran ataupun kejadian secara sistematis, tepat dan akurat berdasarkan fakta yang real serta menganalisis hubungan dengan gejala yang sedang di teliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada J&T masih lemah. Dapat dilihat banyaknya kerusakan barang yang di alami oleh konsumen yang diakibatkan dari lambatnya ekspedisi J&T dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Selain itu, tanggung jawab dari pihak ekspedisi J&T dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dipenuhi. Akibat kerugian yang ditimbulkan, Perusahaan J&T hanya memberikan tanggung jawab berapa persen dari kerugian yang dialami konsumen.

**Kata Kunci :** *Pengiriman Barang, Ekspedisi, J&T, Konsumen*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang setiap waktu, oleh karena itu masyarakat harus mengikuti setiap perubahan dan perkembangan zaman. Perkembangan ini berdampak pada kebutuhan baik primer maupun sekunder masyarakat. Bersamaan dengan segala kemajuan tersebut, seseorang memiliki kebutuhan yang ingin segera terpenuhi secara cepat. Salah satunya yaitu dalam pengiriman barang.

Kebutuhan masyarakat tentang keinginannya dalam penyediaan segala bentuk barang dengan cepat ini, diwujudkan oleh banyak jasa ekspedisi pengiriman barang, seperti JNE, JNT Ekspres, dan POS Indonesia. Sehingga dengan mudah dan cepat berada di tangan konsumen. Banyaknya masyarakat yang tertarik dalam menggunakan jasa ini menjadi sangat penting dan dibutuhkan, karena dapat membantu dalam proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain maupun antar pulau dan antar negara. Perlindungan terhadap hak-hak bagi pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa di Indonesia telah diatur sejak lama.

Jasa pengiriman barang menjadi salah satu layanan yang sangat dibutuhkan, terlebih di jaman yang serba canggih ini, manusia akan selalu mencari kemudahan-kemudahan karena era globalisasi dengan perkembangan teknologinya cenderung membuat mereka menyukai hal-hal yang serba instan.

Jasa pengiriman barang dapat menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam hal mengirimkan suatu barang terlebih jika itu menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman barang akan sangat efisien digunakan untuk mengirim barang ketempat dimana tidak dapat dijangkau oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang berlaku untuk melindungi hak-hak bagi pengguna jasa tersebut. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mencegah tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) ini diharapkan dapat membidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>2</sup> Di dalam suatu proses pengiriman barang tidak dapat dipungkiri bahwa dapat terjadi kemungkinan barang itu mengalami keterlambatan atau kerusakan, dan kehilangan yang dikarenakan satu dan banyak hal, antara lain: kecelakaan, tertukar atau salah alamat pengiriman, keteledoran kurir, dan banyak hal lainnya. Hal-hal yang tidak dapat terprediksi seperti itulah yang dapat menyebabkan barang menjadi terlambat sampai di tempat tujuan ataupun rusak yang menyebabkan konsumen menjadi dirugikan.

Proses pengiriman yang dilakukan oleh suatu pihak ekspedisi penyedia layanan pengiriman barang, sebelumnya telah terjadi kesepakatan dimana konsumen dengan sukarela menyerahkan barang yang ingin dikirimkan, dan dari pihak penyedia jasa menawarkan berbagai jenis pengiriman juga bentuk asuransi untuk mencegah terjadinya kerusakan barang ataupun kehilangan barang.

Namun apabila tetap terjadi kerusakan ataupun kehilangan konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atau pertanggung jawaban kepada pihak penyedia layanan dan jasa, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Apabila terjadi kelalaian yang disebabkan oleh penyedia jasa, konsumen berhak untuk melaporkan ke pihak yang berwajib apabila tidak ada tindak lanjut dari penyedia layanan dan jasa pengiriman barang tersebut sesuai perjanjian yang sebelumnya telah dibuat.

<sup>1</sup>Aisyah Ayu Musyafah, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal Law Reform, Vol 14, No. 2 Tahun 2018

<sup>2</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, Hlm. 2.

Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menyebutkan bahwa: "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Ganti rugi sebagaimana dimaksud tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pengiriman barang pun biasanya tidak berjalan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Dalam proses pengiriman barang sering terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan PT. JNT Ekspres. Selain adanya keterlambatan pengiriman barang juga ada pula masalah lain yang timbul dari pengguna jasa pengiriman PT. JNT Ekspres yakni adanya barang/dokumen milik konsumen yang rusak dan hilang dikarenakan oleh beberapa faktor internal maupun faktor eksternal yang berasal dari pihak PT. JNT Ekspres itu sendiri. Faktor adanya bencana alam, kurangnya ketelitian pihak PT. JNT Ekspres dalam pengiriman barang, kecelakaan pada saat petugas mengirimkan barang, lupa mencantumkan kode pada barang yang menyebabkan salah alamat dalam pengantaran, dan masih banyak alasan lain yang menyebabkan barang menjadi terlambat, rusak atau hilang dalam pengantaran.

Masalah yang sering terjadi pada PT. JNT Ekspres adalah keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya. Ada berbagai macam alasan yang menyebabkan keterlambatan tersebut, alasan yang paling sering terjadi di PT. JNT Ekspres adalah dikarenakan *overload* (jumlah barang yang dikirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan).<sup>3</sup> Keterlambatan tersebut menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT. JNT Ekspres tidak memberi informasi atas keterlambatan yang terjadi. Keterlambatan yang tidak disertai dengan pemberitahuan atau pengumuman dari pihak PT. JNT Ekspres kepada para konsumen berpotensi melanggar Pasal 7 UUPK yang menyebabkan kerugian pada konsumen.

Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan di atur dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen maka apabila terjadi suatu masalah dalam proses pengiriman barang maka konsumen mempunyai hak untuk melaporkan atas kerugian yang di alaminya. Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa: "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum".<sup>4</sup>

Banyak pengaduan akan keterlambatan barang ataupun kehilangan dan kerusakan barang namun tidak ada tindak lanjut dari penyedia jasa layanan pengiriman barang. Konsumen yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup akan hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen juga menyebabkan penyedia jasa menganggap ini bukanlah suatu hal yang serius.

Jika dilihat lebih lanjut, dalam hal ini konsumen ternyata dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidak mengertian konsumen di Indonesia, mereka kurang mengetahui hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud misalnya bahwa konsumen ternyata tidak memiliki posisi tawar yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang tidak informatif dan tidak dapat ditawar-tawar lagi.<sup>5</sup>

Melihat pada apa yang diatur oleh UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hak-hak dari konsumen dan hak dan kewajiban pelaku usaha di atas, diharapkan bahwa masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang baik,

<sup>3</sup>[www.jnt.co.id](http://www.jnt.co.id) diakses pada hari Senin tanggal 30 februari 2024 Pukul 20.30 WIB.

<sup>4</sup>Nunuk Sulisrudatin, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol. 5 No. 2, Maret 2015.

<sup>5</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, hlm. 3.

karena masyarakat pengguna jasa pengiriman barang sebagai konsumen dan Perusahaan Ekspedisi sebagai pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yang mana penelitian yuridis empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang menggambarkan hasil penelitian tentang hukum yang berlaku di masyarakat, dengan menguraikan ketidaksesuaian yang terjadi antara aturan yang dirumuskan dan penerapan di masyarakat.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Pemenuhan Hak Konsumen atas Jaminan Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi kota palu

Ekspedisi adalah suatu kegiatan untuk mencari tahu apa yang belum diketahui atau ditemui baik itu berupa benda (barang real) maupun benda yang tidak real seperti ilmu pengetahuan. Selain itu, menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi adalah suatu perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang atau belum dikenal. Oleh karena itu ekspedisi dilakukan untuk melihat, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya kurang atau belum diketahui. Sedangkan pengertian Pengiriman Barang adalah —Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan syarat perjanjian pengangkutan barang.

Semakin berkembangnya bisnis Online dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, 107 Pos dan Logistik Indonesia) tidak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia.<sup>6</sup>

J&T adalah perusahaan express yang berbasis perkembangan system Information Technology atau biasa disebut IT. J&T menggabungkan pasar express antarkota, domestic, internasional dan bisnis e-komersial. J&T menyediakan layanan penjemputan paket ditempat dan pengiriman yang cepat kepada pelanggan, pada saat yang sama juga mendukung perkembangan bisnis e-komersial. Awal mulanya J&T berfokus ke pasar express Indonesia dan tentunya perlahan memeperluas sampai Negara asia tenggara. J&T menggunakan —Easy Life|| sebagai slogan perusahaan.

Visi dan Misi dari Perusahaan J&T Express yakni dijelaskan sebagai berikut :

1. Visi Perusahaan J&T Express :

Membangun sebuah perusahaan express yang berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Kami menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan melalui 4 (empat) nilai inti yaitu : integritas, pelayanan, kebersamaan, dan tanggung jawab.

2. Misi Perusahaan J&T Express :

J&T Express menggunakan IT system terkini untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas service terbaik kepada pelanggan. Kami menyediakan jasa penjemputan barang yang akan dikirim dan kecepatan dalam mengantar barang pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kami juga mendukung perkembangan bisnis e-commerce. Untuk mengetahui responden pengguna jasa ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel I. Responden yang menggunakan jasa Ekspedisi J&T di Kota Palu**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase ( % )
1	Ya	20	100%
2	Tidak	0	0%

<sup>6</sup> Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, and Suradi, —Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT.JNE Di Semarang, *Fakultas Hukum Universitas Semarang*.

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Dilihat dari penjelasan tabel diatas terlihat bahwa semua responden pernah menggunakan jasa ekspedisi j&t di Kota palu atau sebanyak 100% konsumen (responden) Yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Dengan demikian penulis bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal jika para responden 100% menggunakan jasa pengiriman barang tersebut tentu hal ini juga mempermudah penulis dalam melaksanakan survei dan cukup membantu dalam menggali kembali apa sebenarnya kendala dari konsumen ini sendiri.

Perlindungan Konsumen yaitu berupa unsur tindakan melindungi karena unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi tersebut. berdasarkan unsur-unsur ini artinya perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau sebuah tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu Dengan menggunakan cara-cara tertentu. kehidupan berbangsa dan bernegara ini, perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik, dan perlindungan hukum.

Dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, konsumen harus mengetahui adanya perlindungan saat menggunakan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen titik untuk mengetahui apakah responden mengetahui akan adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel II. Responden Yang Mengetahui Adanya Perlindungan Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	3	15%
2	Tidak Mengetahui	17	85%
	Jumlah	20	100%

*Sumber :Data Olahan Lapangan*

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa responden yang mengetahui adanya perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan ekspedisi j&t Kota palu sebanyak 3 orang atau 15% sedangkan responden yang tidak mengetahui perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan ekspedisi j&t Kota palu sebanyak 17 orang atau 85% dari keseluruhan responden.

Perlindungan konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Exspres dalam hal ini sebagai pelaku usaha bisa dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. contoh kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express yaitu konsumen atas nama Mulkan yang mengirim paket barang melalui j&t Express tertulis dalam kontrak bahwa paket barang tersebut tiba ke tempat tujuan dalam jangka waktu 4 sampai 6 hari. namun kenyataan yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian, barang tersebut sampai ke tempat tujuan lebih dari 6 hari dan barang tersebut sampai dalam keadaan rusak atau sudah tidak dapat digunakan lagi. konsumen dalam hal ini mengalami kerugian karena menerima paket barang yang rusak serta menerima barang dalam jangka waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Konsumen melakukan komplain terhadap pihak j&t terkait paket barang yang diterima lebih dari estimasi 6 hari dan barang dalam keadaan rusak tidak sesuai dalam kontrak perjanjian. pihak j&t kurang merespon atau komplain yang dilakukan oleh pihak konsumen tersebut pihak j&t hanya menjelaskan bahwa ada kemungkinan keterlambatan pengiriman barang tersebut sehingga barang belum bisa sampai ke tempat tujuan dan mungkin juga terdapat bahwa barang tersebut belum diserahkan di gudang terdekat dari tempat tujuan dan

kerusakan menurut pihak J&T itu terjadi bukan disebabkan oleh pihak J&T melainkan pihak pengirim barang tersebut.

Hilangnya dan rusaknya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelainan karyawan perusahaan tersebut apabila terjadi Force majeure, pengiriman barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena ada perjanjian yang dilanggar yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu ketidaksesuaian antara pengirim dan barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Terjadinya kasus hilangnya barang dan kerusakan selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. Ganti kerugian atas dasar wanprestasi adalah sesuatu yang ditentukan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. Sedangkan perbuatan melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi.<sup>7</sup>

Menurut Abdul R. Saliman, wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban yang semestinya yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman barang dikatakan sebagai wanprestasi karena terdapat dasar hukum yang tertuang dalam kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Sehingga permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan dampak kerugian bagi konsumen dapat diajukan ganti rugi. Hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak terutama konsumen.

Pengirim mempunyai hak untuk mendapatkan barang yang dikirim sampai tempat tujuan tepat waktu dan dalam keadaan yang sesuai dalam perjanjian atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang telah dibayarkan. Dan pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak pengiriman sesuai dengan jasanya dan mendapatkan hak berupa menerima biaya ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim sesuai dengan kesepakatan perjanjian sebelumnya.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak J&T Express atas keterlambatan atau hilang ataupun rusaknya barang paket selama proses pengiriman barang yaitu berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh konsumen. Konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim sebaiknya dilakukan di tempat kejadian. Pengajuan klaim terhadap hilangnya barang dan kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dengan mendatangi langsung kantor J&T Express tempat pengiriman barang tersebut dilakukan. Kemudian dari pihak J&T Express menerima surat tuntutan berupa pengaduan/klaim yang diajukan oleh konsumen dengan syarat bawah terdapat bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang tersebut. Ketentuan batas waktu pengajuan klaim atas hilangnya atau rusaknya barang selama proses pengiriman dilaksanakan paling lambat 3 hari setelah paket barang tersebut seharusnya diterima atau tiga hari setelah diterimanya paket dalam keadaan rusak. Apabila klaim dilakukan lebih dari batas waktu 3 hari setelah paket barang yang seharusnya diterima maka klaim yang diajukan oleh konsumen dianggap tidak diterima.

Kewajiban menyerahkan merupakan suatu kewajiban pokok dan kewajiban merawat merupakan kewajiban dari preparatoir ialah hal-hal yang harus dilakukan oleh debitur menjelang penyerahan dari benda yang diperjanjikan. Perawatan itu diharapkan benda yang menjadi objek perjanjian dapat terlindungi secara utuh, berada dalam keadaan baik dan tidak turun harga. Apabila dalam perjanjian untuk memberikan sesuatu itu ada kewajiban mengasuransikan benda yang bersangkutan, kewajiban itu termasuk kewajiban preparatoir.

Sama halnya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang akan dikirim menjadi tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kemungkinan resiko yang muncul maka dalam hal ini sejak barang diserahkan kepada perusahaan sebelum sampai ke tangan penerima, maka perusahaan

---

<sup>7</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, and Bambang Eko Turisno, —Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang, *Jurnal Hukum* 14, no. 2 (158AD).

wajib menjaga dan merawat barang tersebut jangan sampai hilang ataupun rusak. apabila terjadi kerusakan atau kehilangan maka perusahaan wajib mengganti kerugian.

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. dapat dilihat hak perusahaan ekspedisi yaitu untuk mendapatkan pembayaran atas barang yang dikirimnya sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan dengan pihak pengirim barang. Adapun kewajiban perusahaan ekspedisi berupa: pasal 7 huruf b UU No. 8 tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan peraturan.<sup>8</sup>

Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No 38 tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut maka pihak Ekspedisi telah melanggar beberapa pasal dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila di kemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini ini terjadi keterlambatan pengiriman barang ataupun kerusakan barang yang diterima oleh konsumen, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen ini akan diselesaikan Menurut ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan maka dapat melibatkan BPSK sebagai pencegahan antara pelaku usaha dengan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap Muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

### 3. Tanggung Jawab Ekspedisi di kota Palu

Kompensasi (tanggung jawab) merupakan segala hal yang diberikan baik berupa fisik maupun non fisik. Sebagaimana yang diatur dalam Standar Operating Procedure pengiriman J&T Express sendiri telah memiliki ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Tanggung jawab ganti rugi dapat diberikan dengan cara jaminan yang diserahkan kepada pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan materiil dan imateriil. Jaminan materiil meliputi ganti rugi atas benda bergerak dan benda tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil meliputi jaminan non kebendaan atau ganti rugi berupa uang.<sup>9</sup>

Bentuk pertanggungjawaban yang dimaksudkan dalam butir 10 Standar Operating Procedure J&T Express adalah dengan mengganti 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Ganti rugi tersebut dilakukan oleh J&T Express dengan maksud menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa pengangkutan.

Purwosutjipto menjelaskan bahwa pengangkut barang yang dalam hal ini adalah J&T Express atau dengan sebutan lain yakni carrier berkewajiban untuk mengirimkan menjamin keadaan dari barang yang diangkut tersebut.<sup>47</sup>

Setiap pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika terjadinya kerugian dalam sebuah barang/jasa. hal ini telah ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. untuk mengetahui Berapa banyak konsumen yang mengetahui adanya kompensasi atau tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel III. Responden Yang Mengetahui Adanya Tanggung Jawab Atau Kompensasi Dari Ekspedisi J&T Kota Palu.**

<sup>8</sup> Mariam Darus Badruzama, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Bina Cipta, 1986).

<sup>9</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia* (Jakarta: RajawaliPers,2016).

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	12	60%
2	Tidak Mengetahui	8	40%
3	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Dapat kita lihat dari tabel di atas, bahwa responden yang mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu sebanyak 12 orang atau 60% sedangkan konsumen yang tidak mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu sebanyak 8 orang atau setara dengan 40%, dari keseluruhan jumlah responden.

Sama seperti halnya yang tercantum di dalam undang-undang perlindungan konsumen, – pasal 4 ayat 8 yaitu, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen juga harus teliti dalam mendapatkan informasi yang benar dari para pelaku usaha, karena jika kesalahan informasi juga bisa berdampak negatif bagi konsumen, dan tidak sepenuhnya kesalahan berada pada pelaku usaha jika Konsumen tidak cermat dalam mendapatkan informasi dan juga Konsumen tidak teliti maka hal tersebut dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam hal ini pelaku usaha lah yang seharusnya bijak dalam menyikapi kompensasi, karena hal tersebut sudah tertera atau tercantum di dalam undang-undang, terutama undang- undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kompensasi yang seharusnya diberikan oleh pihak pelaku usaha sangatlah berdampak positif bagi konsumen sehingga konsumen dapat menerima hak Dalam menerima barang/atau jasa. hal ini ialah salah satu kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha, karena telah mempercayakan barang yang mereka ingin kirimkan ke alamat tujuan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara Yang penulis dapatkan dari pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi kota palu mengatakan ada beberapa konsumen yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang saat barang tersebut dalam proses pengiriman, Sehingga pada saat kurir mengantarkan barang tersebut ke tujuan atau alamat konsumen, barang tidak lagi dalam keadaan yang seharusnya (sudah rusak) seperti packaging yang sudah sobek atau sudah dibuka ataupun ketika paket tersebut dibuka barang di dalamnya sudah dalam keadaan rusak. Dan langkah yang diambil oleh perusahaan ekspedisi Kota Palu ialah dengan cara mengganti barang tersebut dengan uang tunai ataupun berupa 10 (sepulu) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Jadi bahwasanya perusahaan ekspedisi j&t telah memberikan apa yang telah mereka atur, sesuai dengan Standar Operating Procedure ekspedi j&T.

Dan seharusnya responden sudah mengetahui akan adanya undang-undang yang mengatur tentang hak perlindungan konsumen atau hak mereka. karena hal itu merupakan benteng para konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau tanggung jawab jika terjadinya kerugian dan hal itu harus konsumen lakukan dengan pengetahuan akan tentang undang-undang titik untuk mengetahui Berapa banyak konsumen yang mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV. Responden Yang Mengetahui Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Terutama Dalam Pasal 4.**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	0	0%
2	Tidak Mengetahui	20	100%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Berdasarkan pada tabel di atas dapat kita lihat bahwa tidak ada responden yang mengetahui tentang adanya Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terutama dalam pasal 4. Dan –Pasal 4 (8) Itu sendiri yaitu, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan garis miring atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. di dalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkutan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan yang baik dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan ekspedisi jasa pengiriman j&t. selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan ini akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan keutuhan paket barang yang dikirimkan sejak mulai diterimanya barang. hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkat tersebut titik kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (Force Majeure).

Pada dasarnya semua hal yang menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini terdapat batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan yang disebutkan di atas. Secara teoritis tanggung jawab berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab dengan dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadi nya wanprestasi, munculnya perbuatan melawan hukum, Tindakan yang kurang berhati-hati.
- b. Tanggung jawab atas dasar resiko yaitu berupa Tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di ekspedisi j&t, pihak ekspedisi hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman barang sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang atau dokumen yang dikirim masih dalam pengawasan pihak j&t dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi karena disebabkan kelalaian dari pihak agen j&t maupun karyawan j&t.

Pihak ekspedisi j&t tidak akan melakukan kan tanggung jawab apabila kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin saja timbul di luar kemampuan j&t di wilayah yang dilalui transportasi j&t. j&t tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang yang timbul akibat dari kejadian atau hal yang diluar kendali ataupun kemampuan kontrol pihak ekspedisi j&t atau kerusakan yang timbul karena bencana alam ( Force majeure).

Aturan mengenai ketentuan ganti rugi menurut hukum yang berlaku yang ada di Indonesia dijelaskan pada pasal 1236 KUHPerdara yang mengatur bahwa "debitur wajib memberi ganti rugi, kerugian dan bunga kepada kreditor bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya.

Dalam kitab undang-undang hukum dagang atau KUHD juga mengatur tentang ganti rugi dalam pasal 470 2 yang berbunyi: "ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama ditempat tujuan pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk Bea, dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan. Bila di muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana pengangkutan tidak bertanggung jawab tidak mencapai tujuannya maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam-macam dan sifatnya sama di tempat

dan pada waktu barang itu didatangkan".

Proses pengiriman yang dilakukan oleh ekspedisi j&t sebagai perusahaan ekspedisi pengiriman barang kadangkala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim. Maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. j&t selaku ekspedisi memiliki ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Pak ratno selaku pihak dari ekspedisi j&t sebagai kurir di Kota Palu menjelaskan bahwa ketentuan ganti rugi perusahaan j&t apabila timbul peristiwa selama proses pengiriman paket barang sebagai berikut: pihak ekspedisi j&t bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi. untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian atau kehilangan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena peristiwa tidak tentu. paket barang yang sudah diasuransikan serta packing menggunakan packing kayu sudah dijamin aman. ganti rugi akan diberikan untuk paket barang yang sudah diasuransikan yaitu sesuai dengan ketentuan asuransi yang diatur dalam perusahaan j&t.<sup>10</sup>

Apabila si pengirim tidak membeli asuransi untuk barang yang akan dia kirim, maka biaya ganti rugi atas paket yang dikirimkan yang mengalami kerusakan kan atau pun hilang maksimal adalah 10 x biaya ongkos kirim atau barang diambil dari nilai yang paling rendah, Nilai ganti rugi untuk paket kiriman barang yang tidak diasuransikan adalah sejumlah maksimal Rp1.000.000 (Satu juta rupiah). khusus untuk paket kiriman berupa dokumen, nilai ganti rugi maksimal sejumlah Rp100.000 Sedangkan untuk kiriman paket barang yang sebelumnya sudah diasuransikan nilai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan maksimal sejumlah Rp 10.000.000.

**Tabel V. Responden Yang Mendapat Kompensasi Dari Pihak Ekspedisi Kota Palu**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	4	20%
2	Tidak Pernah	16	80%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan.*

Dapat kita lihat pada tabel di atas berapa banyaknya kompensasi yang pernah konsumen dapatkan dari pihak ekspedisi Kota Palu dalam hal ini sebanyak 4 orang atau 20% sedangkan yang tidak pernah mendapatkan kompensasi dari pihak perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu sebanyak 16 orang atau 80% dari keseluruhan responden yang ada.

Tanggung jawab yang diberikan dari pihak ekspedisi j&t berupa pemberian ganti rugi dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum terkait nilai ganti rugi yang akan diberikan kepada konsumen atas paket barang konsumen yang mengalami kerusakan maupun hilang selama proses pengiriman barang, Mengapa demikian karena Klausul perjanjian j&t yang menyatakan bahwa akan membayar ganti rugi senilai maksimal 10 kali biaya ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Klausul ini tentu tidak berlaku kepada konsumen

<sup>10</sup> Selvi Harvia Santri, —Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian, *UIR Law Review* 1, no. 177–82 (2017).

yang mengalami kerugian selama proses pengiriman barang karena apabila barang yang dikirim oleh pengirim memiliki nilai atau harga yang tinggi atau barang tersebut tergolong barang mahal maka Klausul tersebut dapat berpotensi konsemen karena pengganti rugi tidak sesuai dengan nilai barang tersebut Bentuk ganti rugi yang adil yaitu seharusnya sesuai dengan nilai harga barang yang dikirim yang diatur dalam ketentuan pasal 1236 KUHPerdara, pasal 19 ayat 1 dan 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 472 KUHDagang.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa klausul perjanjian yang berbunyi "apabila pengirim tidak membeli asuransi maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang dan rusak, maksimal adalah 10x Ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah nilai pengganti maksimal Rp1.000.000 " klausul Tersebut tidak sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 18 ayat 1 huruf A undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Hal ini dikarenakan perusahaan j&t Express terhadap proses pengiriman paket barang hanya ingin mendapatkan untung saja atau mendapatkan pembayaran atas biaya ongkos kirim paket barang tetapi tidak bertanggung jawab secara sepenuhnya.

**Tabel VI. Responden Yang Mengalami Kerugian Dalam Pengiriman Barang Oleh Pihak Ekspedisi Kota Palu**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	10	50%
2	Tidak Pernah	10	50%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan.*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat kita lihat jumlah responden yang mengalami kerugian oleh pihak perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu sebanyak 10 orang atau 50%, Sedangkan yang tidak mengalami kerugian oleh perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu sebanyak 10 orang atau 50% dari keseluruhan responden.

berikut Kerugian apa yang dialami oleh konsumen salah satunya penulis telah melakukan wawancara terhadap konsumen yang bernama Ana isnani.

Beliau mengatakan pernah mengalami kerugian dari perusahaan ekspedisi j&t Kota Palu kerugian yang dialami oleh saudara Ana Isnani yaitu berupa kerusakan barang yang disebabkan oleh kurir, kerusakan tersebut terjadi karena saat kurir mengantarkan barang tidak mengkonfirmasi kepada pihak penerima yaitu saudara Ana Isnani, pihak kurir ekspedisi j&t hanya mengkonfirmasikan saat barang itu sudah diletakkan di teras rumah saudara Ana Isnani dengan cara dilemparkan dari pagar ke teras rumah, Terlihat bahwa pihak kurir tidak berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya karena pada packing-an barang terdapat tulisan mudah pecah atau Fragile, Dikarenakan hal tersebut barang diterima dalam keadaan pecah.

Dalam hal ini faktor yang mempengaruhi hal tersebut ialah kelalaian dari pihak perusahaan ekspedisi terutama kurir. sehingga sering terjadi kesalahan atau kerugian yang menimpa konsumen. penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat.

Jika dilihat dalam pembahasan diatas maka konsumen merupakan pengertian masyarakat dalam arti khusus, karena konsumen termasuk kedalam bagian dari masyarakat. agar hukum dapat berjalan dengan efektif Konsumen juga harus memiliki pemahaman Mengenai aturan-aturan yang mengatur hak-hak apa saja yang ia miliki sebagai konsumen, Konsumen tidak boleh Acuh terhadap aturan yang sudah diberlakukan dalam hal ini undang-undang Perlindungan Konsumen tujuannya agar pelaku usaha tidak menghalangi konsumen untuk mendapatkan hak-hak yang semestinya didapatkan.

Apabila masyarakat sudah mengetahui adanya suatu ketentuan hukum maka taraf kesadaran hukum nya akan lebih rendah dari mereka yang memahami hukum. Untuk meningkatkan kesadaran hukum pedagang dan masyarakat dapat dilakukan hal-hal seperti

dibawah ini:

1. Memberikan pengetahuan hukum
2. Memberikan pemahaman tentang hukum
3. Peningkatan kesadaran hukum

Hukum tidak hanya mencarikan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapatkan keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan "keadilan" dan "kepastian hukum".

Menurut pandangan penulis dari hasil analisis penjelasan di atas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha konsumen dan instansi terkait sangat diperlukan dalam meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa ekspedisi Kota Palu .

Upaya pelaku usaha ekspedisi kota palu yaitu dilakukan dengan adanya pengawasan yang intensif dari pihak j&t sendiri. dalam hal Perlindungan Konsumen tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen namun juga berbicara perihal upaya pencegahan yang dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak dimiliki konsumen.

Ketika konsumen ingin menggunakan produk jasanya, agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. adanya kesadaran masyarakat untuk memberikan informasi kepada pihak yang terkait sangat diperlukan sekali untuk mengetahui pelaku usaha yang melakukan kerugian materil maupun immateril terhadap konsumen. dan disinilah konsumen harus jeli dan cerdas untuk memilih jasa pengiriman barang yang hendak digunakan sehingga Konsumen tidak menjadi korban dan hal yang merugikan.

#### **IV.PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi j&t belum dilaksanakan secara optimal. Perusahaan jasa pengiriman barang lambat dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Hal ini diperkuat oleh kasus yang ada, dimana seorang konsumen mengalami kerugian berupa rusaknya barang yang selama proses pengiriman barang masih berjalan atau berlangsung dan berada dalam pengawasan perusahaan j&t. akan tetapi pada saat konsumen meminta ganti rugi atas kerusakan dari barang tersebut perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan penjelasan secara detail terkait syarat dan ketentuan mengenai batas maksimal ganti rugi yang diberikan dan batas waktu pengajuan klaim karena kerugian yang dialami konsumen. Tindakan yang dimiliki dan jelas tidak sesuai dengan ketentuan pasal 4 huruf h undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Paket barang yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang selama proses pengiriman tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang atau perusahaan ekspedisi "

##### **Saran**

Dalam pemenuhan hak konsumen terhadap pengiriman barang pada ekspedisi j&t harus lebih ditingkatkan lagi. hal ini berarti perlindungan hukum harus diperkuat supaya perlindungan hukum bagi konsumen tidak lemah sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. perusahaan jasa pengiriman barang harus lebih menjaga keselamatan dan keutuhan barang supaya tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri dengan upaya tersebut dapat juga meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas terkait produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. terkait proses pengaduan berupa klaim harus diperbaiki dan diperjelas agar konsumen pengguna jasa pengiriman barang merasa lebih nyaman dan lebih dipermudah dalam hal pengajuan klaim atas barang yang rusak ataupun hilang.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, Dan Udara*. Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum pengangkutan niaga*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- AndikaWijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Barus Press, 2018
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011.
- G. Karta sapoetra dan E. Roekasih, *Segi-Segi Hukum dalam Charter dan Asuransi Angkutan Udara*, Armico, Bandung, 2012.
- H.K.Martonodan Eka Budi Tjahjono, *Transportasi diPerairan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Mariadiayu Tanudjaja, *“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Umum (Darat) Terhadap Kerugian Akibat Kesalahan Pihak Pengangkut”*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, 2018.
- Ninie Suparni, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Selvi Harvia Santri, –Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian, *UIR Law Review* 1, no. 177–82 (2017).
- Salim HS, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia* (Jakarta: RajawaliPers,2016).
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Raja grafindo persada, 2018.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### C. Jurnal

- Aisyah Ayu Musyafah, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Law Reform*, Vol 14, No. 2 Tahun 2018.
- Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, and Bambang Eko Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang*, *Jurnal Hukum*, Vol.14 No. 2. 2018.
- Chikie Nangin, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*, *Jurnal Lex Crimen*, Vol. 6 No. 4. Juli 2017.
- Nina Juwitasari, *“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi”* *Jurnal USM Law Review* Vol. 4 No. 2, Tahun 2021.
- Nunuk Sulisrudatin, *“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”* *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5, No. 2, Maret 2015.

### D. Internet

file:///C:/Users/User/Downloads/16439-32946-1-sm%20(1

<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/20863>

<http://repository.um-surabaya.ac.id/3709/3/BAB-II-dikonversi.pdf>.

[https://www.prahu-hub.com/mengenai-ekspedisi-kargo-dan-istilah-istilah-dalam-kegiatannya/#:~:teks=Menurut%20KBBi%\(Kamus%20Bahasa.pada%20konteks%20aktivitas%20pemindahan%20barang](https://www.prahu-hub.com/mengenai-ekspedisi-kargo-dan-istilah-istilah-dalam-kegiatannya/#:~:teks=Menurut%20KBBi%(Kamus%20Bahasa.pada%20konteks%20aktivitas%20pemindahan%20barang)

[www.jnt.co.id](http://www.jnt.co.id) diakses pada hari Senin tanggal 30 Januari 2024 Pukul