

## KONSEP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KETERLAMBATAN KERUSAKAN DAN HILANGNYA BARANG MILIK KONSUMEN

Magfirah<sup>1</sup>, Zulkarnain<sup>2</sup>, Ahmad Aswar Rowa<sup>3</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: [magfirahmhd@gmail.com](mailto:magfirahmhd@gmail.com)

Article	Abstract
<p><b>Keywords:</b> Jasa Ekspedisi, Tanggung Jawab, Perlindungan Hukum</p> <p><b>Artikel History</b> Received: April 23 2024 Reviewed: Sep 10 2024 Accepted: Okt 13 2024</p> <p><b>DOI:</b> ...../LO.Vol2.Iss1.%.pp %</p>	<p><i>The writing method used is normative legal research or library legal research using a statute approach, case approach, and conceptual approach. The results of the research show that: 1) The concept of the responsibility of expedition service companies can be classified based on the element of fault (fault liability principle), based on the presumption of liability principle, based on absolute liability principle and based on the limitation of liability principle. 2) Efforts to resolve compensation by the expedition service against delays in damage and loss of goods must be in accordance with the Civil Code and KUHD if proven to have committed errors or omissions in the delivery of goods, then the expeditor must compensate in accordance with applicable procedures because the purpose of the enactment of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Presidential Regulation No. 16 of 2018 concerning Government Procurement of Goods and Services is to provide protection to the parties, both business actors and consumers in carrying out their duties.</i></p> <p>Metode penulisan yang digunakan adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan dengan menggunakan pendekatan undang-undang (statute approach), pendekatan kasus (case approach), dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Konsep dari tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi dapat digolongkan berdasarkan atas unsur kesalahan (fault liability principle), berdasarkan atas praduga (presumption of liability principle), berdasarkan atas tanggung jawab mutlak (absolute liability principle) dan berdasarkan atas pembatasan (limitation of liability principle). 2) Upaya penyelesaian ganti rugi oleh pihak jasa ekspedisi terhadap keterlambatan kerusakan dan hilangnya barang harus sesuai dengan KUHPerdara dan KUHD apabila terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian dalam pengiriman barang, maka pihak ekspeditor harus mengganti kerugian sesuai dengan prosedur yang berlaku karena tujuan disahkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Perpres No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada para pihak baik itu pelaku usaha dan juga konsumen dalam melaksanakan tugasnya.</p>

©2024; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution

---

tion Licencee (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

---

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak jasa ekspedisi harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen/pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Salah satu peristiwa merugikan yang kerap terjadi yaitu barang kiriman sampai di tujuan dengan kondisi rusak atau diterima dalam kondisi yang tidak utuh sesuai pada saat barang tersebut dikirimkan. Hal ini tentu merugikan konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang tersebut.<sup>1</sup>

Dalam hal ini juga konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi dan pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Namun, pada kenyataannya tidak semua konsumen yang dirugikan mendapatkan pertanggungjawaban yang sesuai dengan kerugian yang dialaminya. Konsumen kerap kali mengabaikan hak-hak yang dimilikinya dan kurangnya pemahaman mengenai prosedur complain terhadap penyedia jasa sehingga membuat konsumen enggan untuk memperjuangkan hak-haknya. Padahal dalam hal ini, pengguna jasa dapat mengajukan complain terhadap penyedia jasa karena antara penyedia jasa dan pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian.<sup>2</sup>

Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan bahwa sebuah usaha jasa pengiriman haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan usaha yang ketat. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang baik itu, jalur darat, laut dan udara yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah pelanggan dan yang memiliki loyalitas tinggi.<sup>3</sup>

Tanggung jawab Pengangkut terhadap pengirim atas hilang atau rusaknya barang yang dikirim melalui PT JNE adalah: Dalam hal ini pengangkut wajib bertanggung jawab atas kesalahannya tersebut sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku yaitu yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menyebutkan :”setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk perbuatan yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian maupun oleh kekurang hati-hatiannya”.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian normatif atau doktrinal adalah penelitian yang memberikan penjelasan sistematis aturan yang mengatur suatu kategori hukum tertentu, menganalisis hubungan antara peraturan dan menjelaskan kesulitan. Tipe ini lebih tepat digunakan untuk mengetahui norma hukum yang mengatur mengenai ketentuan

---

<sup>1</sup> Sri Arlina, S.H., M.H, 2018, Jurnal UIR Law Review, Vol. 02 Nomor 1, Hlm. 223-350.

<sup>2</sup> Astuti Ramdhaniati Fitri, Skripsi, 2022, *Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Atas Barang Yang Rusak Dalam Perspektif Hukum Islam* (Studi Kasus di PT. J&T Express Green Lake City, Kota Tangerang), Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Hlm. 1-2.

<sup>3</sup> Anak Agung Bagus Baskara, et.al, 2020, *Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengangkutan Barang*, Vol. 8, No. 2.

perundang-undangan yang berlaku perihal tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi para pihak.<sup>4</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap barang kiriman milik konsumen

Perjanjian merupakan perbuatan yang dilakukan antara satu orang atau lebih untuk bersepakat mengikatkan diri satu dengan yang lain, adapun perjanjian tersebut merupakan suatu Undang-undang bagi mereka yang membuatnya, dalam artian para pihak telah terikat sehingga harus tunduk serta wajib bertindak dan bersikap sesuai dengan perjanjian tersebut. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan.<sup>5</sup>

Di dalam Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan barang, dimana pihak pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh, dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan ke tujuan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadi kehilangan barang milik konsumen.<sup>6</sup> Maka dari itu pihak Perusahaan jasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen.

Prinsip tanggungjawab yang dianut di Indonesia yaitu tanggungjawab berdasarkan atas praduga, akan tetapi dalam hal prinsip pertanggung jawaban semua aspek dalam prinsip tanggung jawab bisa dimasukkan di dalam konsep pertanggung jawaban karena ada unsur keterkaitan antara satu dan lain hal. Maka dari itu, saya selaku penulis akan menguraikan konsep tanggung jawab tersebut kedalam hasil penelitian ini dan ditinjau sesuai dengan peraturan yang berlaku di masyarakat, artinya dari setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggungjawab dari pengangkut.<sup>7</sup> Kecuali apabila pihak pengangkut dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian, sesuai dengan ketentuan Pasal 468 ayat (2), 477, dan 522 ayat (2) KUHD. Yang mana seseorang berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahannya.

Akan tetapi pihak JNE akan mengusahakan untuk memberitahukan/ menginformasikan kepada pihak konsumen secara tertulis sejak terjadinya keadaan kahar tersebut dan dalam setiap hal, mencoba menghubungi melalui nomor telepon yang sudah diberikan sebelumnya. Sepanjang JNE dapat melakukannya, menggunakan upaya terbaiknya untuk menghilangkan atau memperbaiki penyebab keadaan tersebut secara wajar sesegera mungkin.

#### a. Peraturan yang bersangkutan

Prosedur penetapan terjadinya keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*) dalam kontrak pengadaan barang dan jasa telah diatur dalam ketentuan Paragraf Keempat, Pasal 91 Perpres 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, dimana dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa: “(1) Keadaan Kahar adalah suatu keadaan yang terjadi diluar kehendak para pihak dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya, sehingga kewajiban yang ditentukan dalam Kontrak menjadi tidak dapat dipenuhi; (2) Yang dapat digolongkan sebagai

<sup>4</sup> Moh. Nasir, 1988, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Gahlia Indonesia), hlm. 63.

<sup>5</sup> Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung), hlm. 31.

<sup>6</sup> Nurlely Darwis, 2015, Tanggung Jawab Hukum Mengatasi Kecelakaan Di Bandara Halim Perdanakusuma, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol.5 No. 2, hlm. 22.

<sup>7</sup> Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 89.

Keadaan Kahar dalam Kontrak Pengadaan Barang/Jasa meliputi: bencana alam; bencana non alam; bencana sosial; pemogokan; kebakaran; dan/atau gangguan industri lainnya sebagaimana dinyatakan melalui keputusan bersama Menteri Keuangan dan menteri teknis terkait.”<sup>8</sup>

Kemudian dalam ketentuan Pasal 91 ayat (4) dinyatakan bahwa: “tidak termasuk Keadaan Kahar adalah hal-hal merugikan yang disebabkan oleh perbuatan atau kelalaian para pihak.” Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 91 ayat (3) dinyatakan bahwa: “dalam hal terjadi Keadaan Kahar, Penyedia Barang/Jasa memberitahukan tentang terjadinya Keadaan Kahar kepada PPK secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak terjadinya Keadaan Kahar, dengan menyertakan salinan pernyataan Keadaan Kahar yang dikeluarkan oleh pihak/instansi yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara khusus klausula pembatasan ganti kerugian tersebut merupakan bentuk pelaksanaan dari ketentuan pasal 1249 KUHPER yang mengatur bahwa “Jika dalam suatu perikatan ditentukannya bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar suatu jumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun kurang daripada jumlah itu”.

Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan pihak JNE Cabang Utama Palu adalah dengan mengembalikan dana sebesar 10 (sepuluh) kali dari biaya jasa yang digunakan atau maksimal sampai Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) jika pengirim tidak mengasuransikan barang kirimannya. Sebagai contoh, jika biaya pengiriman barang sebesar Rp 16.000 (enam belas ribu rupiah) maka besar dana yang dikembalikan sebagai bentuk ganti rugi adalah senilai Rp 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah), bukan sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Lain halnya jika pengirim mengasuransikan barang kirimannya, maka kerusakan barang yang disebabkan oleh kesalahan dari JNE EXPRESS Cabang Utama Palu akan diganti senilai dengan harga barang kiriman tersebut (berdasarkan struk pembelian barang).

Ganti rugi dilakukan oleh JNE untuk menjaga kepercayaan para pengguna jasa pengiriman. Pihak JNE menganjurkan kepada setiap pelanggannya untuk mengasuransikan barang kirimannya, apalagi jika barang yang akan dikirim memiliki nilai yang tinggi. Hal ini sebagai upaya preventif yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko yang dapat terjadi selama proses pengiriman barang berlangsung. Biaya asuransi yang dibebankan untuk barang dengan nilai di bawah Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) adalah sebesar Rp 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah). Sedangkan untuk barang dengan nilai lebih dari Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) akan dibebankan biaya asuransi sebesar 0,25% dari nilai barang.

Kasus terkait kerusakan barang yang pernah terjadi pada JNE EXPRESS Cabang Utama Palu yaitu kasus kerusakan paket kiriman berupa beberapa toples kue dan makanan yang dikirim oleh Ibu Suartini dengan tujuan Palu-Solo. Barang kiriman tersebut tidak diasuransikan oleh Ibu Suartini sehingga saat mengajukan klaim ganti rugi, pihak JNE tidak memberikan ganti rugi secara penuh melainkan hanya mengganti 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman yang dibayar oleh Ibu Suartini.<sup>9</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya pelaksanaan Pasal 468 KUHD dan Pasal 19 UUPK oleh JNE yang menentukan bahwa pihaknya harus memberikan ganti rugi apabila ada kerusakan pada barang pada saat pengiriman berlangsung, akan tetapi ganti rugi yang diberikan tidak sepenuhnya apabila tidak dibarengi dengan asuransi.

<sup>8</sup> Dwiyantra M, I Gusti Agung Ryan, Sarjana, I Made, 2017, “*Pertanggungjawaban PT.Citra Van Titipan Kilat Atas Lewatnya Waktu Tujuan Pengiriman Makanan Di Kota Denpasar.*” Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum 6 no. 12, hlm. 1-14

<sup>9</sup> Muhammad Husni Thahir Tanjung, 2019, Jurnal Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri, Sumatera Utara, Medan. “*Hukum Ganti Rugi Terhadap Barang Yang Rusak/Hilang Saat Pengiriman Menurut Pendapat Wahbah Al-Zuhayli (Studi Kasus Di PT. JNE Cabang Kotapinang)*”.

## **B. Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Oleh Pihak Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Hilangnya barang di PT. JNE Cabang Utama Palu**

Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta salah satunya yaitu PT. Jalur Nugraha Ekakurir yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut. Tarif tersebut didasarkan pada lamanya paket barang yang kita akan kirimkan misalnya paket satu hari sampai atau paket regular dengan jangka waktu pengiriman 2-7 hari.<sup>10</sup>

Tetapi disisi lain penggunaan jasa pengiriman barang dapat berdampak buruk kepada konsumen yang menimbulkan ketidak seimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.<sup>11</sup>

Melalui berbagai promosi PT Tiki JNE menawarkan beberapa pilihan produk jasa pengiriman barang yaitu :

1. Diplomat
2. Layanan Super Speed (SS)
3. Yakin Esok Sampai (YES)
4. Layanan Regular
5. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)
6. Jasa Kurir Luar Negeri
7. Jasa Cargo International
8. Jasa Pengiriman Uang
9. Jasa Penjemputan Bandara

Seluruh produk tersebut dapat digunakan oleh konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang. Konsumen hanya tinggal membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh PT Tiki JNE. Apabila konsumen setuju maka konsumen harus menandatangani lembaran print out yang disebut dengan consignment note. Lembaran tersebut terdapat perjanjian baku yang mana konsumen mau tidak mau harus setuju dengan semua kesepakatan yang berlaku.

Pengertian klausula baku terdapat dalam pasal 1 butir 10 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sedangkan Az Nasution memaparkan bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu yang cenderung lebih “menguntungkan” bagi pihak yang mempersiapkan atau merumuskannya. Az Nasution berpendapat apabila dalam keadaan normal pelaksanaan perjanjian diperkirakan akan terjadi sesuatu masalah, maka dipersiapkan sesuatu untuk penyelesaiannya dalam perjanjian tersebut.<sup>12</sup>

Masalah yang timbul dan menjadi kendala dalam perusahaan pengiriman barang terjadi karena adanya keterlambatan pengiriman barang oleh PT. JNE yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari PT. JNE tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi, selain keterlambatan PT. JNE

---

<sup>10</sup> Az. Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media), hlm . 94.

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Loc. Cit.*

juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang salah satu contohnya adalah konsumen pengguna PT. JNE yaitu Bapak Eko Budiarmo yang berlokasi di Donggala Sulawesi Tengah. Bapak Eko mengirimkan paket barang yang isinya cukup bernilai akan tetapi selang beberapa waktu Bapak Eko tidak mendapatkan konfirmasi dari PT. JNE bahwa barang yang dikirimkan hilang, PT. JNE berjanji akan mengganti kerugian yang dialami oleh bapak Eko. Oleh karena itu dalam pelaksanaan perjanjian pengiriman barang, tidak selamanya berjalan secara lancar.

Berdasarkan teori-teori hukum konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha. Apabila konsumen mengalami kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf f dan huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>13</sup>

1. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ganti kerugian juga terdapat dalam syarat standar pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pada pasal 8 mengenai ganti rugi yaitu :

- 1) JNE hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami shipper akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh JNE sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan JNE, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen JNE.
- 2) JNE tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kerugian tersebut diatas yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kontrol JNE atau kerugian atau kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
- 3) Nilai pertanggung jawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat 1 di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya pengiriman atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri Indonesia dan US\$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban JNE ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekuensi seperti yang diatur dalam klausula 8 ayat 2 di atas.<sup>14</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha selain beritikad baik juga menjamin kualitas suatu jasa yang ditawarkan. Jaminan terhadap kualitas produk dapat dilakukan atas 2 (dua) macam, yaitu *expressed warranty dan implied warranty*. *Expressed warranty* atau jaminan secara tegas adalah suatu jaminan atas kualitas produk, yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan

<sup>13</sup> Munir Fuady (2003). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 79.

<sup>14</sup> Rosa Agustina, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jurnal, Program Pascasarjana FHUI, Jakarta, hlm. 39.

tertuang dalam penawaran atau iklan. Pelaku usaha dalam hal ini bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin pengiriman barang milik konsumen berdasarkan ketentuan yang berlaku. Sedangkan, *implied warranty* adalah jaminan yang berasal dari undang-undang atau peraturan yang berlaku, dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung adanya keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan barang, meskipun kesalahan tersebut tidak diketahuinya.<sup>15</sup>

Sebagaimana yang dinyatakan oleh pelaku usaha secara tegas dan tertuang dalam syarat standar pengiriman (SSP). Pelaku usaha yaitu PT. JNE bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya dengan menjamin barang yang dititipkan kepada pelaku usaha untuk disampaikan kepada alamat yang dituju berdasarkan ketentuan yang berlaku. Konsumen memerlukan jaminan dalam menggunakan produk barang/jasa yang ditawarkan, jaminan tersebut dapat digunakan sebagai jaminan kepastian hukum dari konsumen itu sendiri.<sup>16</sup>

Jaminan yang diberikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak luput dari bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

1. *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
3. *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.<sup>17</sup>

Berdasarkan jenis-jenis pertanggung jawaban di atas tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang termasuk kedalam *Contractual liability* dan *professional liability* berdasarkan *Contractual liability* pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian baku yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan *professional liability* yaitu PT. JNE bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT.JNE atas kelalaian yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

---

<sup>15</sup> Ariyanto, 2016, Jurnal, *Perbandingan Asas Itikad Baik; Dalam Perjanjian Menurut system Hukum Civil Law (EropaContinental) dan Common Law (Anglosaxon)*, Vol.2, Nomor 2, ISSN : 2356-4164, Singaraja : Faculty of Law and Social Sciences Ganesha University of Education.hlm.2.

<sup>16</sup> Hawani, 2010, Tanggung Jawab PT. Tiki JNE Dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR Cab. Bandar Lampung), Bandar Lampung: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung.

<sup>17</sup> Lidya Mahendra, et.al, 2016, *Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur*, Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Uviversitas Udayana, Vol. 2, No. 1, Hlm. 280.

Dengan demikian, jika dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*), dan prestasi memberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbinten*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *profesional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.<sup>18</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT Tiki JNE atas terjadinya wanprestasi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang milik konsumen. Undang-Undang tersebut dapat dijadikan dasar sebagai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pihak konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## Kesimpulan

Perusahaan jasa ekspedisi bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan dalam pengiriman barang dimana pengangkut hanya bertanggung jawab terhadap pengiriman barang sejak barang-barang tersebut dilepas atau ditaruh didarat oleh pihak pengangkut atau kapal. Berdasarkan Pasal 427 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang berbunyi “Kerugian yang harus dibayar oleh si pengangkut yang disebabkan karena barang yang diangkut seluruhnya atau sebagian tak dapat diserahkan. Harus dihitung menurut harganya barang dan jenis dan keadaan yang sama ditempat penyerahan pada saat barang tadi harus diserahkan, dengan dipotong apa yang telah terhemat dalam soal bea, biaya dan upah pengangkutan, Karena tidak diserahkan barang tersebut”.

Perusahaan ekspedisi bertanggungjawab atas dasar kesalahan, yaitu sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang menyebutkan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Dalam pasal tersebut secara jelas menyebutkan bahwa bentuk pertanggung jawaban dari perbuatan melanggar hukum yang merugikan orang lain adalah dengan membayar ganti rugi. Pada Pasal 1366 KUHPerdata juga menambahkan, yang berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang kehati-hatiannya.” Berdasarkan Pasal 473 KUHD “Dalam hal adanya kerusakan, haruslah diganti dengan jumlah yang diperoleh dengan mengurangi jumlah tersebut dalam Pasal 472 pihak yang mengalami kerugian atau konsumen menerima ganti rugi dengan harga barang yang telah rusak dan dikurangi harga barang-barang yang rusak, pajak, dan bea dan biaya angkutan yang tidak dibayar karena barang-barang rusak Bertanggung jawab jika terjadi kehilangan, perampokan atau kerusakan barang (segel rusak) akibat kelalaian Pihak Kedua, selama pengangkutan barang setelah keluar dari pelabuhan dan Menanggung semua resiko atas biaya-

<sup>18</sup> R. Wirjono Prodjodikoro (1984). *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Sumur Bandung, hlm. 108.

biaya tambahan/ denda yang mungkin ada apabila terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen, pengangkutan dan penyerahan barang dari pelabuhan ke gudang penerima.

### **Saran**

Semakin meningkatnya ketidakadilan dalam persaingan usaha terhadap konsumen dalam mendapatkan hak dan kewajibannya, sehingga disarankan perlunya revisi terhadap berbagai peraturan dalam perusahaan terutama dalam bidang pengganti rugi dan asuransi yang dirasa sangat tidak memberi keadilan terhadap pihak konsumen akibat diberikan batasan dalam hal ganti rugi maupun klaim asuransinya. Revisi pengaturan tersebut sebagai bagian dari perlindungan hukum preventif terhadap para pihak terutama konsumen yang dianggap lemah dalam memperjuangkan haknya dari tindak kesalahan/kelalaian yang di akibatkan oleh pihak ekspedisi itu sendiri.

Pihak jasa ekspedisi perlu meningkatkan transparansi dalam proses pengiriman dan komunikasi dengan konsumen. Pastikan pihak perusahaan jasa ekspedisi selalu mematuhi hukum dan regulasi perundang-undangan, serta evaluasi, perbaiki kebijakan pembatasan ganti rugi dan perbaiki kebijakan pembatasan asuransi barang yang ditawarkan kepada konsumen dan pastikan proses klaim yang cepat dan efisien.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- Lexy J Moleong (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Posdakarya,  
Bambang Waluyo (1991). Penelitian Hukum Dalam Praktek. Jakarta: Sinar Grafika,  
Peter Mahmud Marzuki (2009). Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Media Prenada Group, Cet ke-3,  
Moh. Nasir (1988). Metode Penelitian. Jakarta: Gahlia Indonesia,  
Sunaryo (2015). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) Dalam Berbagai Perspektif Kajian. Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja, Cet. 5,  
Hans Kelsen (2007). sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik,BEE. Jakarta: Media Indonesia,  
Abdulkadir Muhammad (2010). Hukum Perusahaan Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti,  
Janus Sidabalok (2010). Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Citra Aditya Bakti,  
Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin (2018). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Mitra Wacana Media,  
R. Setiawan (2009). Pokok-pokok Hukum Perikatan. Bandung: Bina Cipta,  
R. Wirjono Prodjodikoro (1984). Perbuatan Melawan Hukum. Bandung: Sumur Bandung,  
Munir Fuady (2003). Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis). Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,  
Achmad Ichsan (1969). Hukum Perdata. Jakarta: PT. Pembimbing Masa,  
Ahmadi Miru dan Sakka Pati (2011). Hukum Perikatan. Jakarta: Raja grafindo Persada,  
Sudikno Mertokusumo (1986). Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Yogyakarta: Liberti,  
Salim ,HS (2003). Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika, Cet. 1,  
Maryati Bachtiar (2007). Buku Ajar Hukum Perikatan. Pekanbaru: Witra Irzani,  
Ahmadi Miru (2010). Hukum Kontrak Perancangan Kontrak. Jakarta: Rajawali Pers,  
R. Subekti (1995). Aneka Perjanjian. Bandung: Citra Aditya Bakti, cet. Ke-10,  
Peter Colin (2006). Business English Dictionary. London: Linguaphone,  
Bryan A. Garner (2004). Black's Law Dictionary, Eight Edition, St. Paul Minnesota,

- Piliphus M. Hadjon (2009). *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*. Yogyakarta: Graha ilmu,
- Jhon M. Echols dan Hasan Saidly (1995). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia,
- Shidarta (2004). *Hukum Perlindungan Bagi Konsumen*. Jakarta: Grasindo,
- Kelik Wardiono (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: penerbit ombak,
- Agnes M toar (1998). *Tanggung Jawab Produk, Sejarah, dan Perkembangannya*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti,
- Poerwanto (2010). *Corporate Soscial Responsibility : Menjinakkan Gejolak Sosial Di Era Pornografi*. Yogyakarta: Pustaka pelajar,
- Ridwan Khairandy, Machsun Tabroni, dkk (2011). *Pengantar Hukum Dagang I*. Yogyakarta : Pusat Studi Hukum FH UII,
- Dr. Frans Hendra Winarta, SH.,MH (2022). *Hukum Penyelesaian Sengketa (Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional)*. Jakarta: SINAR GRAFIKA,
- Celine Tri Siwi Kristiyanti (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika,
- Sutan Remi Sjahdeini (1993). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bank Indonesia.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP)
- Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

### **Jurnal**

- Astuti Ramdhaniati Fitri, Skripsi, 2022, *Tanggung Jawab Hukum Penyedia Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang Atas Barang Yang Rusak Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di PT. J&T Express Green Lake City, Kota Tangerang)*, Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Hlm. 1-2.
- Dewa Kadek Kevin Patria, 2020, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada JNE Harapan Raya Pekanbaru)*, Jurnal Kertha Semaya, Vol.8 No. 9, Universitas Udayana, Hlm. 1367.
- Sri Arlina, S.H., M.H, 2018, *Jurnal UIR Law Review*, Vol. 02 Nomor 1, Hlm. 223-350.
- Fathurrahman, Koordinator lapangan, JNE EXPRESS Cabang Utama Palu. Wawancara (Palu, 11 September 2023. Pukul 10.00 WITA).
- <https://www.jne.co.id>, diakses pada 12 September 2023, pukul 10.15 WITA.
- <https:kbbi.web.id/ekspeditor>, diakses pada 10 Oktober 2023, pukul 10.15 WITA.
- Hawani, 2010, *Tanggung Jawab PT. Tiki JNE Dalam Pengiriman Barang Terhadap Konsumennya (Studi pada PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR Cab. Bandar Lampung)*, Bandar Lampung: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- Aulia Panji Wihapsoro, Tesis, 2020, “*Tanggung Jawab Pengangkutan Atas Keterlambatan Dan/Atau Kerusakan Dalam Pengiriman Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus Di PT. Siba Transindo Kota Surabaya)*”.