

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T
EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN
BARANG SAAT PENGIRIMAN
(Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

Manda Ayu Frastika Utami

NIM. 200106107

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2024 M/1445 H**

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T
EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN
BARANG SAAT PENGIRIMAN
(Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

MANDA AYU FRASTIKA UTAMI

NIM. 200106107

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Dimunakaqasyahkan oleh:

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Nurdin., M.Ag
NIP 195706061992031002

Misran., S. Ag., M.Ag
NIP 197507072006041004

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T
EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN
BARANG SAAT PENGIRIMAN
(Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 14 Maret 2024 M
03 Ramadhan 1445 H

di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi :

Ketua,

Prof. Dr. Nurdin, M.Ag

NIP. 195706061992031002

Sekretaris,

Misran, S.Ag., M.Ag

NIP. 197507072006041004

Penguji I,

Dr. Jamhir, S.Ag., M.Ag

NIP. 197804212014111001

Penguji II,

R A Riza Afrian Mustaqim, S.H.I., M.H

NIP. 199310142019031013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh.

NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Jalan Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: 0651-7552966 - Fax: 0651-7552966 Web: <http://www.ar-raniry.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Manda Ayu Frastika Utami
NIM : 200106107
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar- Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;
5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Januari 2024



Yang menyatakan
Manda Ayu Frastika Utami

ABSTRAK

Nama : Manda Ayu Frastika Utami
NIM : 200106107
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Ilmu Hukum
Judul : Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi J&T Express Lamnyong Terhadap Kerusakan Barang Saat Pengiriman (Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)
Tanggal Sidang : 14 Maret 2024
Tebal Skripsi : 81 Halaman
Pembimbing I : Prof. Dr. Nurdin., M.Ag
Pembimbing II : Misran., S.Ag., M.Ag
Kata Kunci : Tanggung Jawab, J&T Express, Kerusakan Barang

J&T Express merupakan salah satu layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket, dalam menjalankan tugasnya mengirimkan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya tidak selalu berjalan dengan lancar, terdapat banyak permasalahan seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak atau pun hilang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *Pertama* bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi J&T Express Lamnyong terhadap kerusakan barang konsumen saat pengiriman dalam presfektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? *Kedua* bagaimana sistem pengajuan klaim ganti rugi terhadap kerusakan barang konsumen di J&T Express Lamnyong? Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan kasus dan peraturan perundang-undangan atau dengan menggunakan data primer, skunder dan tersier yang dikumpulkan melalui teknik wawancara yang dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama* bentuk tanggung jawab perusahaan J&T Express Lamnyong terhadap kerusakan barang adalah pembayaran biaya pergantian atas barang yang rusak maksimal adalah 10x ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, namun dalam beberapa kasus J&T Express lamnyong tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang konsumen. *Kedua* sistem pengajuan klaim atas kerusakan barang kiriman harus diajukan selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya kiriman oleh penerima beserta dokumen-dokumen dan video pembukaan. Dari paparan di atas dapat disimpulkan faktanya dalam beberapa kasus terkait kerusakan barang, J&T Express Lamnyong beberapa kali menghindari dari tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian, sehingga konsumen tidak dapat memperoleh hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وعلى آله وأصحابه ومن والاه، أما بعد

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)** Tidak lupa pula shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah berjuang membawa kita dari alam jahiliyah kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini dapat diselesaikan karena beberapa faktor. Banyak motivasi, inspirasi maupun dorongan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang tinggi, dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Prof. Kamaruzzaman M.Sh selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum. Bapak Dr. Hasnul Arifin Melayu, MA selaku Wadek I, Ibu Prof. Dr. Soraya Devi, M.Ag selaku Wadek II, dan Bapak Prof. Dr. Ali, M.Ag selaku Wadek III.
3. Ibu Sitti Mawar, S.Ag., M.H selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum dan Bapak Riza Afrian Mustaqim, M.H selaku Sekretaris Prodi, beserta seluruh staf

prodi yang telah banyak membantu penulis selama mengerjakan skripsi ini.

4. Bapak Prof. Dr. Nurdin., M.Ag selaku Pembimbing Pertama dan Bapak Misran., S.Ag., M.Ag selaku Pembimbing Kedua yang telah memotivasi dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Iskandar S.H., M.H selaku Penasehat Akademik yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan semua urusan perkuliahan dalam waktu cepat dan tepat dan kepada semua Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah mengajari dan membekali penulis dengan ilmu sejak awal semester hingga akhir.
7. Teristimewa ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu menemani, memberikan dukungan, semangat dan senantiasa mendoakan perjuangan penulis selama ini. Dan juga kepada saudara kandung penulis Nyike Gondo Ramadhan dan Wawan Oriza Syahputra yang telah memberikan dukungan maupun motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan mereka menjadi berkah.
8. Muhammad Naufal Yoga yang telah memberi dukungan, doa, semangat dan bantuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat Penulis Linda Rupaída, Pocut Nur Rizma Sabina, Husnul Khawatinnisa, Fiana Yuristi, Cut Almuna, Fikri Haikal, Syahrul Ramadhan. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis selama menyelesaikan skripsi ini, dan sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.

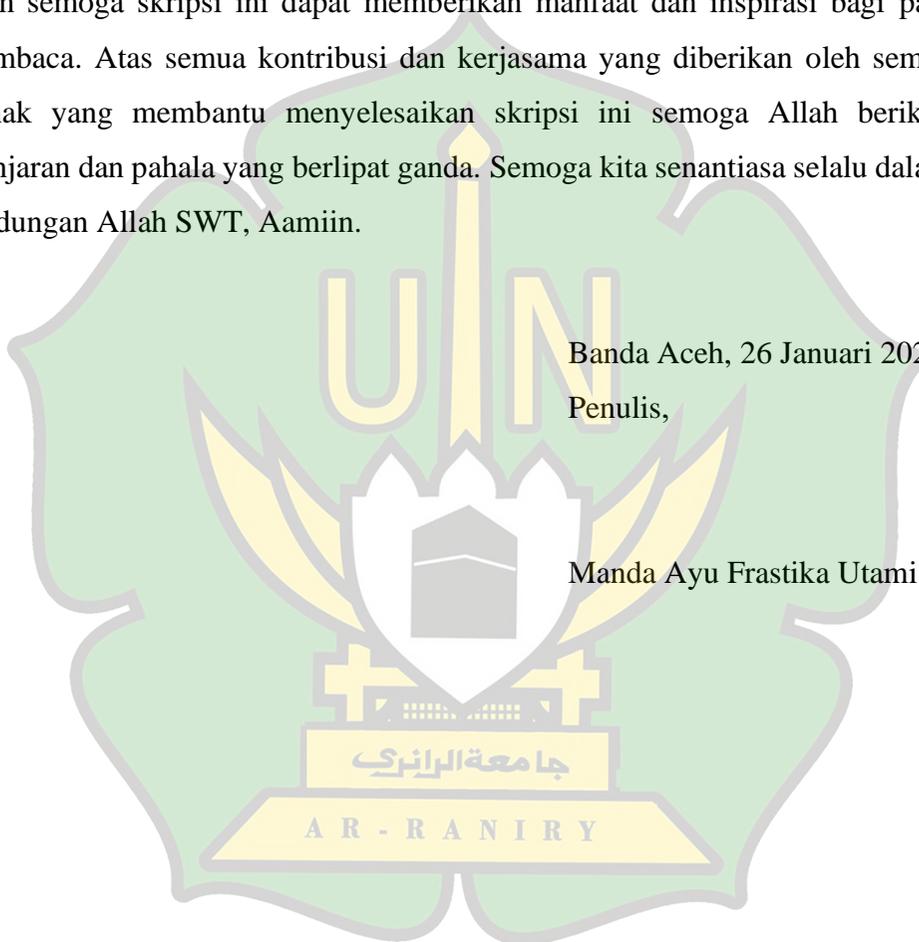
10. Terimakasih juga kepada kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi para pembaca. Atas semua kontribusi dan kerjasama yang diberikan oleh semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini semoga Allah berikan ganjaran dan pahala yang berlipat ganda. Semoga kita senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Banda Aceh, 26 Januari 2024

Penulis,

Manda Ayu Frastika Utami



TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
 Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Śa'	Ś	esR AN Ğ R Y Gain (dengan titik di atas)			G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki

خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	هـ	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

2) Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
آ...	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
أ...	<i>fathah</i> dan <i>wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- <i>kataba</i>
فَعَلَ	- <i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	- <i>żukira</i>
يَذْهَبُ	- <i>yażhabu</i>
سَأَلَ	- <i>su'ila</i>
كَيْفَ	- <i>kaifa</i>
هَوَّلَ	- <i>haulā</i>

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ...آ...	<i>fathah</i> dan <i>alīf</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
آ...ي...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أ...ؤ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	-qāla
رَمَى	-ramā
قِيلَ	-qīla
يَقُولُ	-yaqūlu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1. *Tā' marbūṭah* hidup

tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

2. *Tā' marbūṭah* mati

tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3. Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- <i>raud ah al-atfāl</i>
	- <i>raud atul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
	- <i>AL-Madīnatul-Munawwarah</i>
طَلْحَةَ	- <i>ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *Syaddah* atau *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- <i>rabbanā</i>
نَزَلَ	- <i>nazzala</i>
الْبَيْرُ	- <i>al-birr</i>
الْحَجَّ	- <i>al-ḥajj</i>

نُعَم

-nu' 'ima

6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

رَجُلٌ	-ar-rajulu
اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اَشْمَسُ	-asy-syamsu
القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badī'u
الْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna
النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْئٌ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أُمِرْتُ	-umirtu

8. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	- <i>Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn</i>
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	- <i>Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn</i>
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	- <i>Fa auf al-kaila wa al-mīzān</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	- <i>Fa auful-kaila wal- mīzān</i>
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
	- <i>Bismillāhi majrahā wa mursāh</i>
	- <i>Wa lillāhi ‘ala an-nāsi ḥijju al-baiti man</i>
	- <i>istaṭā‘a ilahi sabīla</i>
	- <i>Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistaṭā‘a</i>
	- <i>ilaihi sabīlā</i>

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنْ أَوْلَىٰ بَيْتٍ وَضَعْنَا لِنَا	- <i>Inna awwala baitin wuḍ i‘a linnāsi</i>
لِلَّذِي بَكَرَتْهُ مَبَارَكَةً	- <i>lallaḥī bibakkata mubārakkan</i>
شَهْرَ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	- <i>Syahru Ramaḍān al-laḥī unzila fīh</i>
	- <i>al-Qur’ānu</i>
وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ	- <i>Wa laqad ra’āhu bil-ufuq al-mubīn</i>

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

-*Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرَمِنَ اللّٰهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ
اللّٰهُ الْاَمْرُ جَمِيعًا

-*Nasrun minallāhi wa fathun qarīb*

-*Lillāhi alamru jamī‘an*

Lillāhil-amru jamī‘an

وَاللّٰهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

-*Wallāha bikulli syai‘in ‘alīm*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

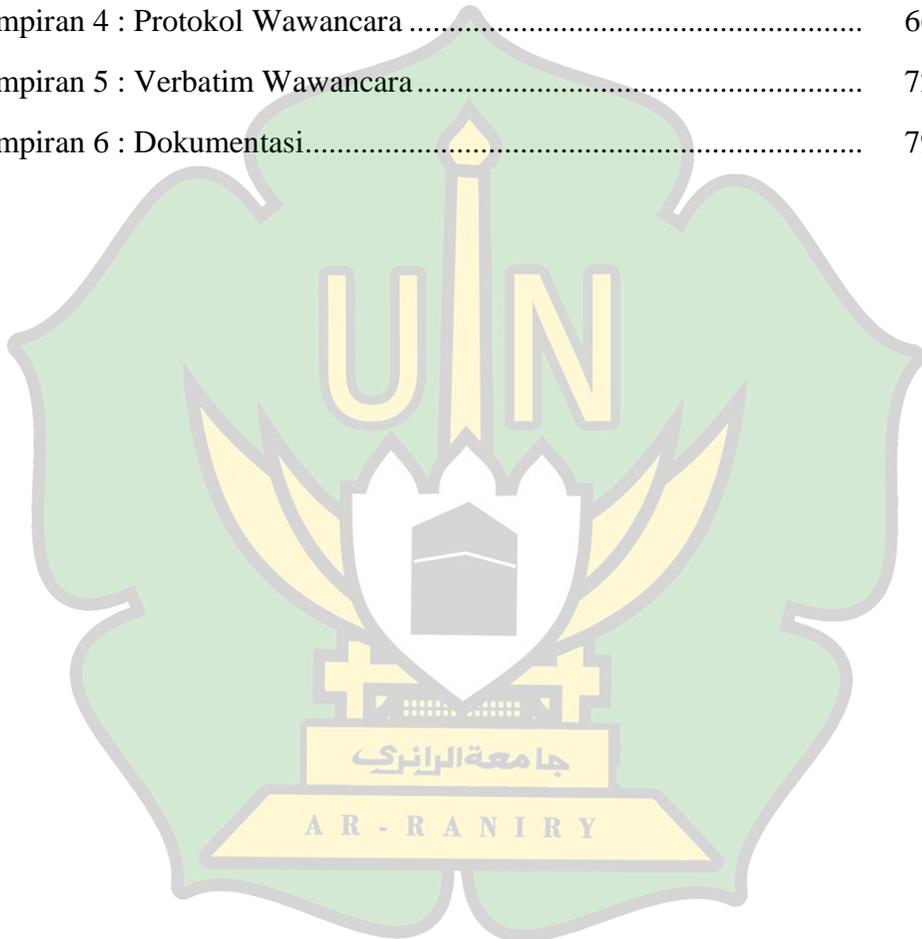
Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.
Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	63
Lampiran 2 : Surat Permohonan melakukan Penelitian.....	64
Lampiran 3 : Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara	65
Lampiran 4 : Protokol Wawancara	66
Lampiran 5 : Verbatim Wawancara.....	72
Lampiran 6 : Dokumentasi.....	79



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISI	xvi
BAB SATU PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	6
E. Penjelasan Istilah	8
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB DUA TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG	17
A. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha	17
B. Perusahaan Pengiriman Barang dan Dasar Hukumnya	27
C. Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang Dalam Hukum Islam	35
BAB TIGA TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN	39
A. Profil J&T Express Lamnyong	39
B. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan J&T Express Lamnyong terhadap kerusakan barang saat pengiriman	42
C. Pengajuan klaim Ganti Rugi terhadap Kerusakan Barang Konsumen di J&T Express Lamnyong	49

BAB EMPAT PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	62
LAMPIRAN	63



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, jasa pengiriman barang menjadi sebuah jasa yang populer digunakan oleh kalangan masyarakat. Seiring dengan berkembangnya zaman banyak lahir jasa pengiriman barang. Pengiriman barang dapat diartikan sebagai jasa yang disediakan oleh perusahaan angkutan umum kepada pihak yang memerlukan jasa untuk memudahkan proses perpindahan barang dari satu tempat ke tempat lain, proses ini menggunakan alat transportasi umum atau kendaraan bermotor umum¹ untuk memudahkan dan membantu para produsen menyalurkan barang dari produsen kepada konsumen.

Suatu perusahaan ekspedisi dalam menjalankan fungsinya sebagai jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab terhadap isi perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, karena dalam proses pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya tidaklah selalu berjalan dengan lancar, terdapat banyak kendala seperti barang yang dikirim tidak sampai, rusak atau pun hilang. Tanggung jawab tersebut merupakan suatu kondisi wajib untuk menanggung segala sesuatu yang terjadi saat proses pengiriman sebagai akibat dari keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan (apabila terjadi sesuatu dapat dipersalahkan).² Adanya tanggung jawab tersebut berkaitan erat dengan perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Apabila perjanjian yang telah disepakati dilanggar, maka dapat diajukan suatu gugatan wanprestasi, karena ada hubungan kontraktual antara pihak yang

¹<https://hukumonline.com/jasapengangkutan>, diakses pada hari Rabu tanggal 14 Juni 2023, pukul 14.49 WIB.

²AZ. Nasution, S.H . *Hukum Perlindungan Konsumen*.(Jakarta: Diatmedia, 2007), hlm. 33.

menimbulkan kerugian dan pihak yang mengalami kerugian. Oleh sebab itu pihak yang menimbulkan kerugian (perusahaan pengiriman barang) harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak pengguna jasa.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang adalah J&T Express. J&T Express adalah salah satu layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket. Adapun jalur yang dapat ditempuh untuk pengiriman barang melalui J&T Express yakni jalur darat, udara dan laut. Hal ini dikarenakan geografis wilayah Indonesia yang terdiri atas ribuan pulau mulai dari yang besar hingga yang kecil. Dalam menjalankan tugasnya J&T Express harus menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati dan apabila kesepakatan itu dilanggar maka J&T Express harus bertanggung jawab.

Berpedoman pada Pasal 1313 KUHPerdara, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Artinya perjanjian pengiriman merupakan hubungan timbal balik antara dua belah pihak yaitu antara pengangkut dan pengirim atau pemilik barang yang memberikan bayaran kepada perusahaan pengiriman tersebut. Dengan adanya kesepakatan dan pembayaran atas jasa pengiriman, maka perusahaan ekspedisi tersebut harus bertanggung jawab atas keselamatan barang. Meskipun demikian, dalam praktiknya di Indonesia masih banyak fenomena yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna jasa pengiriman barang. Kerap sekali ditemukan terjadinya kerusakan atau hilangnya barang saat proses pengiriman karena pengiriman yang dilaksanakan tidak sepenuhnya memberikan jaminan atas kondisi barang sehingga menimbulkan kerugian.

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tanggung jawab pihak pengirim barang diatur dalam dua macam pembatasan, yaitu

pertama barang yang mengalami kerusakan akan ditanggung keselamatannya, kedua adalah tentang orang yang ditanggung, yakni jika terjadi kekeliruan pihak tertanggung sendiri.³ Kemudian dalam pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga dikatakan bahwa dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar harus berpegang pada asas ganti kerugian. kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.⁴

Salah satu Undang-Undang yang menjelaskan tentang ganti rugi yaitu pada Bab VI UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disingkat sebagai UUPK. Undang-Undang ini menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha sekaligus menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan juga lembaga perlindungan konsumen swadya masyarakat tentang pengiriman barang. Tidak hanya konsumen, pelaku usaha juga dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha tidak selalu salah dalam hal-hal yang merugikan bagi konsumen.

Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwasanya pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan,

³ Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm 122.

⁴ Lidya Mahendra, *Perlindungan Hak-Hak Kreditur dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan oleh Pihak Debitur*, Jurnal Akta Comititas, Kenotariatan Universitas Udayana, volume 2, Nomor 1, hlm. 280.

kemudian ayat (2) menjelaskan ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) 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.⁵

Di dalam Hukum Islam prinsip-prinsip perlindungan konsumen sudah diterapkan sejak sebelum Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul. Salah satu ayat *Al-Qur'an* yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen adalah QS. Al-Baqarah ayat (279).

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: “Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan).”

Sepintas ayat di atas memang berbicara tentang riba namun, secara implisit mengandung pesan-pesan tentang perlindungan konsumen. Pada akhir ayat disebutkan (*tidak berbuat dzalim dan tidak dizhalimi*) dalam konteks bisnis, potongan ayat tersebut menjelaskan tentang perlindungan konsumen yang artinya pelaku usaha dan konsumen dilarang saling mendzalimi satu sama lain dan harus dilandasi dengan nilai-nilai kejujuran dan keadilan serta tanggung jawab.

Berbicara mengenai tanggung jawab, Islam juga mengajarkan tentang tanggung jawab antar sesama muslim maupun kepada nonmuslim yang

⁵ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

bertujuan agar tidak saling merugikan satu sama lain. Tanggung jawab dalam Islam terbagi dalam dua garis besar yaitu tanggung jawab sesama manusia dengan sang pencipta dan tanggung jawab antara sesama manusia. Maka dari itu konsumen sebagai pengguna jasa juga perlu mendapatkan upaya perlindungan hukum dengan tujuan untuk melindungi haknya serta mendapatkan ganti rugi yang setimpal.

Di sisi lain, adapun konsep yang berkenaan dengan masalah pertanggungjawaban, dalam literatur Islam dikenal dengan konsep *Yad al-amanah* dan *Yad al-damanah* keduanya berkaitan dengan perubahan akhlak manusia. Adapun menurut Abu Hanifah, Zuhair bin Ziyad, seorang ulama hanabilah dalam pendapat yang shahih dijelaskan bahwa tanggung jawab pekerja umum adalah bersifat amanah, maka dari itu pekerja umum tidak bertanggung jawab atas kerusakan, keterlambatan dan kehilangan barang di tangannya kecuali karena kelalaian dan pelanggarannya, maka berdasarkan hukum asal, seseorang tidak wajib mengganti rugi kecuali kerusakan suatu barang disebabkan oleh kelalaian dan pelanggarannya.⁶

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah terkait peristiwa hukum berupa perjanjian pengiriman barang, khususnya tanggung jawab pihak jasa pengiriman barang atas rusaknya barang kiriman konsumen dengan judul “TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”

⁶Wahbah Al-Zuhaili, *Fiqh Islam Waadilatuhu*, jld.5, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 419

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah di dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan ekspedisi J&T Express Lamnyong terhadap kerusakan barang konsumen saat pengiriman dalam prespektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana sistem pengajuan klaim ganti rugi terhadap kerusakan barang konsumen di J&T Express Lamnyong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan ekspedisi J&T Express Lamnyong terhadap kerusakan barang konsumen saat pengiriman dalam prespektif Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui sistem pengajuan klaim ganti rugi terhadap kerusakan barang konsumen di J&T Express Lamnyong

D. Kajian Pustaka

Berikut ini adalah hasil dari beberapa studi tuntas yang memiliki kemiripan dan keterikatan dengan judul studi yang dilakukan oleh penulis:

1. Skripsi yang berjudul *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen*, hasil karya Muhammad Fiqri mahasiswa Universitas Islam Riau tahun 2022. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) terhadap barang konsumen dan menjelaskan faktor-

faktor yang mempengaruhi tanggung jawab perusahaan pengiriman barang terhadap barang konsumen.⁷

2. Skripsi yang berjudul *Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus pada J&T Express Demak)*, Hasil karya Alwy Aziz mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang tahun 2022. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang bentuk tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan oleh J&T Express terhadap ganti rugi kerugian yang diterima oleh pemilik barang sekaligus upaya perlindungan yang diberikan J&T Express kepada pengguna jasa pengiriman barang.⁸
3. Skripsi yang berjudul *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan, kerusakan dan hilangnya barang (studi pada PT. J&T Express Cabang Duri)*. hasil karya Nopriza mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2022. Dalam skripsi ini membahas tentang pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi terhadap keterlambatan, kerusakan dan juga hilangnya barang konsumen saat pengiriman pada PT. J&T Express cabang Duri.⁹
4. Skripsi yang berjudul *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bendahan Sangawan Kota Depok)* hasil

⁷ Muhammad Fiqri, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen*, Skripsi, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2022.

⁸ Alwy Aziz, *Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus pada J&T Express Demak)*, Skripsi, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022.

⁹ Nopriza, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan, kerusakan dan hilangnya barang (studi pada PT. J&T Express Cabang Duri)* Skripsi, Pekanbaru, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.

karya Dhio Darmawan mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2020. Dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana prosedur dalam melakukan perjanjian pengiriman barang dan jasa yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir serta proses pertanggungjawaban ganti rugi terhadap pengiriman barang.¹⁰

E. Penjelasan Istilah

1. Tanggung Jawab

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa tanggung jawab merupakan keadaan di mana seseorang wajib menanggung segala sesuatunya.¹¹ Tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban moral, etika, atau hukum seseorang atau suatu entitas untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, atau kewajiban yang dilakukannya. Tanggung jawab mencakup pemenuhan kewajiban dan akuntabilitas terhadap tindakan dan dampak yang ditimbulkan.¹² Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.¹³

2. Perusahaan Ekspedisi J&T Express

Perusahaan ekspedisi, atau dikenal juga sebagai perusahaan logistik, adalah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam menyediakan layanan pengiriman, pengangkutan, dan manajemen rantai pasok. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk mengurus semua proses

¹⁰Dhio Darmawan, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bendahan Sangawan Kota Depok)*, Skripsi, Jakarta, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2020.

¹¹<https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada hari Kamis tanggal 14 Juni 2023, pukul 20.26 WIB.

¹²Eko Suwargono, *Etika Tanggung Jawab: Studi tentang Akuntabilitas Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan*, (Jakarta: Kompas, 2011), hlm. 304.

¹³Joko Tri Prasetyo, *Ilmu Budaya dasar* (Bandung: Pustaka Setia, 2004), hlm. 54.

terkait dengan pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik dalam skala lokal maupun internasional.¹⁴

Perusahaan ekspedisi menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk pengiriman paket, pengiriman barang dalam jumlah besar, pengiriman kargo, dan manajemen logistik. Mereka berfungsi sebagai perantara antara pengirim barang (biasanya produsen atau pengecer) dan penerima barang, dengan tujuan untuk mengoptimalkan proses pengiriman dan memastikan barang sampai dengan aman dan tepat waktu. Adapun tugas utama perusahaan ekspedisi meliputi pengambilan barang dari pengirim, pengemasan dan pelabelan, pengangkutan melalui berbagai mode transportasi (seperti darat, laut, atau udara)¹⁵ salah satu perusahaan ekspedisi yaitu J&T Express. Nama J&T sendiri merupakan singkatan dari Jet Lee & Toni Chen yang merupakan pendiri perusahaan ini. J&T Express adalah salah satu layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket. Adapun jalur yang dapat ditempuh untuk pengiriman barang melalui J&T Express yakni meliputi jalur darat, udara dan laut.

3. Kerusakan Barang

Kerusakan barang merujuk pada kondisi di mana suatu produk atau benda mengalami kerusakan fisik, fungsional, atau kualitas yang mengakibatkan penurunan nilai atau ketidakmampuan barang tersebut untuk berfungsi sesuai dengan tujuan awalnya. Kerusakan barang bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk faktor alam seperti cuaca ekstrem, gempa bumi, atau banjir. Selain itu, faktor manusia seperti

¹⁴<https://paxel.co/id/berita-dan-promo/kenali-perbedaan-pengiriman-kargo-dan-reguler-untuk-kirim-barang> diakses pada hari Rabu tanggal 14 Juni 2023, pukul 14.49 WIB.

¹⁵<https://www.pengertianku.net/2020/12/jasa-ekspedisi-adalah.html> diakses pada hari Kamis tanggal 14 Juni 2023, pukul 20.26 WIB.

kesalahan produksi, penggunaan yang tidak benar, atau kecelakaan juga dapat menyebabkan kerusakan.

Kerusakan barang dapat dibagi menjadi dua kategori utama: kerusakan fisik dan kerusakan fungsional. Kerusakan fisik melibatkan kerusakan pada bagian luar atau struktur barang, seperti retak, patah, atau penyok. Sementara itu, kerusakan fungsional berkaitan dengan ketidakmampuan barang untuk menjalankan fungsi atau tugasnya dengan baik. Contohnya adalah barang elektronik yang mati atau komponen yang rusak sehingga tidak dapat beroperasi.

4. Pengiriman Barang

Pengiriman barang merupakan suatu proses mengirimkan produk atau barang dari satu tempat ke tempat lain.¹⁶ Pengiriman barang memiliki arti sebagai pengiriman surat, barang dan sebagainya.¹⁷ Pengiriman barang melibatkan berbagai langkah, termasuk pengemasan barang, pemrosesan dokumen, pemilihan metode pengiriman yang sesuai, dan pemantauan pengiriman hingga tiba di tujuan akhir. Proses pengiriman barang dapat melibatkan beberapa pihak, termasuk produsen, konsumen dan seterusnya. Biasanya, produsen atau pengirim akan mengemas barang dengan aman dan mempersiapkan dokumen yang diperlukan, seperti faktur, kontrak, atau dokumen ekspor dan impor, tergantung pada jenis pengiriman yang dilakukan.

Selama pengiriman, perusahaan pengiriman akan bertanggung jawab untuk mengelola logistik dan memastikan barang tiba dengan aman dan tepat waktu. Mereka akan memberikan nomor pelacakan atau

¹⁶<https://majoo.id/solusi/detail/pengiriman-barang> diakses pada diakses pada hari Jumat tanggal 15September 2023, pukul 22.51 WIB.

¹⁷<https://kbbi.web.id/tanggungjawab> diakses pada diakses pada hari Kamis tanggal 14 Juni 2023, pukul 20.26 WIB.

nomor resi kepada pengirim dan penerima sehingga mereka dapat melacak status pengiriman. Pengiriman barang juga melibatkan aspek penting lainnya, seperti asuransi pengiriman untuk melindungi barang dari kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman, serta pemrosesan bea cukai dan perizinan jika barang dikirim antar negara.¹⁸

F. Metode Penelitian

Secara umum, metode penelitian diartikan sebagai metode ilmiah guna memperoleh data untuk tujuan dan penggunaan tertentu.¹⁹ Penelitian adalah suatu proses penyelidikan yang ilmiah melalui pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyimpulan data berdasarkan pendekatan, metode dan teknik tertentu untuk menjawab suatu permasalahan. Kemudian istilah metode penelitian terdiri dari dua kata, yaitu kata metode artinya cara dan penelitian yaitu kegiatan ilmiah.²⁰

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian memuat rencana dan prosedur penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat satu kesimpulan.²¹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus (*Case Studies*) di J&T Lamnyong. Studi kasus merupakan

¹⁸<https://accesslogistik.com> diakses pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 22.51 WIB.

¹⁹ Lihat dan bandingkan Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta, 2017), hlm 3.

²⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm 2.

²¹<https://sipadu.isi-ska.ac.id> diakses pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 22.51 WIB.

pendekatan penelitian kualitatif yang mendalam mengenai, kelompok individu, institusi dan sebagainya dalam kurun waktu tertentu.²²

2. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris, penelitian yuridis empiris adalah untuk mengetahui fakta hukum yang sedang hidup di dalam masyarakat serta tentang bagaimana hukum itu beroperasi di kalangan masyarakat. Penelitian yuridis empiris disebut juga dengan penelitian hukum sosiologis atau dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat.²³

3. Sumber Data

Dalam penelitian empiris digunakan tiga sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan cara pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari. Dalam data ini yang berupa data primer ialah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data primer yang akan peneliti temukan yaitu terdapat pada instrument wawancara kepada pihak J&T Lamnyong dan dua konsumen, yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Dalam melakukan proses wawancara, peneliti menggunakan alat bantu teknologi berupa *Handphone*

²²Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Sukamedia, 2015), hlm. 12.

²³Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm 2.

agar mempermudah peneliti dalam mencatat poin-poin hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder ini berasal dari penelitian kepustakaan, yang peneliti dapatkan dari peraturan Perundang-Undangan, karya ilmiah, artikel, koran, pendapat pakar hukum dan pendapat ahli serta data yang didapatkan dari penelitian yang sebelumnya.

Data sekunder merupakan bahan yang memperjelas data primer, dalam penulisan penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder berupa peraturan Perundang-Undangan No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Data Tersier

Data tersier adalah data yang didapatkan dari kamus dan ensiklopedia dimana berfungsi untuk mendukung data primer dan sekunder dalam penelitian ini. Data tersier disebut juga sebagai data pendukung, petunjuk atau penjelasan mengenai bahan primer dan bahan sekunder. Dalam data tertier ini peneliti akan memperoleh dari buku yang berkaitan, jurnal, artikel, korankoran, majalah dan surat kabar, kamus, ensiklopedia, dan sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian melalui penelitian lapangan dan studi pustaka yaitu: penelitian lapangan bertujuan untuk memperoleh data mentah dengan menggunakan teknik yang secara langsung melakukan wawancara dengan partisipan (responden) dan partisipan tidak langsung (informan). Penelitian perpustakaan dilakukan dengan

mempelajari buku-buku, peraturan Perundang-Undangan serta dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian sebagai data penunjang.²⁴

Adapun Teknik dalam penulisan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. *Library Research*, merupakan penelitian melalui perpustakaan seperti melakukan inventarisasi terhadap peraturan Perundang-Undangan, dokumen-dokumen dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti.
- b. *Field Research*, merupakan penelitian lapangan, penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer yang dilakukan melalui wawancara dengan para responden yaitu kepada pihak J&T Express dan 2 konsumen yang bisa memberikan informasi terhadap persoalan yang hendak diteliti.

5. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian *library research* dan *field research* akan diolah secara sistematis untuk mendapatkan gambaran hasil yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian, keseluruhan data yang telah diproses akan dianalisa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana penelitian ini yang menghasilkan data-data berupa informasi-informasi, kemudian data tersebut diolah kedalam bentuk tulisan dan dikaitkan dengan data lainnya, sehingga bisa mendapatkan gambaran baru dan juga menguatkan gambaran sebelumnya yang telah ada. Hal ini sejalan dengan dengan pandangan para ahli tentang metode kualitatif yaitu

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.30.

analisis yang tidak menggunakan angka atau menggunakan rumus statistik dan matematika.²⁵

6. Lokasi Penelitian

Penyusunan proposal skripsi ini didahului dengan penelitian pendahuluan. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Sehubungan dengan permasalahan yang akan penulis teliti. Peneliti melakukan studi pendahuluan berupa akses langsung ke kantor J&T Express Lamnyong yang beralamat di Jl. Teuku Nyak Arif No. 7, Lamgugob, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh 23123, Indonesia.

7. Pedoman Penulisan

Dalam Penulisan skripsi ini, mengacu pada Al-Qur'an dan terjemahnya, hadist-hadist terkait, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan yang terakhir adalah buku "Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum" yang diterbitkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Ajaran 2019/2020.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan di dalam proposal ini di buat dalam bentuk karya ilmiah dengan sistematika penjelasan sehingga lebih mudah dalam penulisannya. Penulis menjabarkan penulisan karya ilmiah ini dalam 4 bab yang terdiri dari:

Bab Satu Pendahuluan meliputi Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Penjelasan istilah, Tinjauan kepastakaan, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

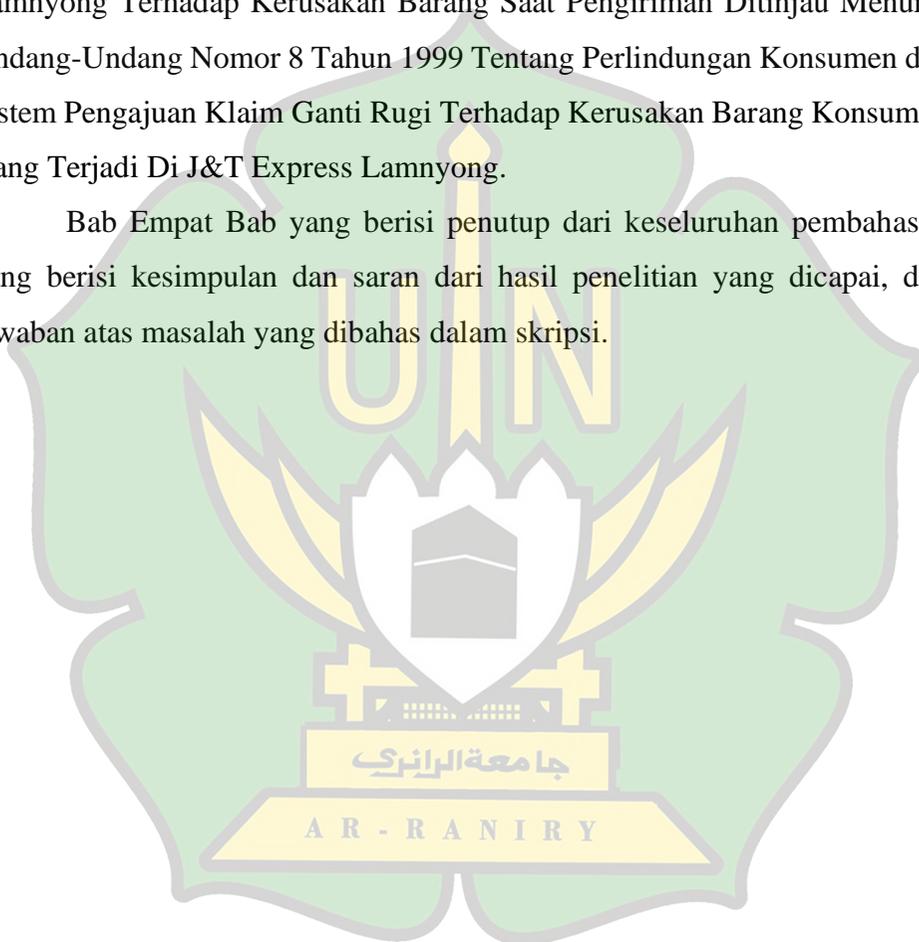
Bab Dua membahas tentang tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dan pengiriman barang meliputi hubungan hukum konsumen dan

²⁵ Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 20.

pelaku usaha, perusahaan pengiriman barang dan dasar hukumnya serta tinjauan hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap jasa pengiriman barang.

Bab Tiga merupakan hasil dari penelitian yang mencakup Profil J&T Express Lamnyong, Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi J&T Express Lamnyong Terhadap Kerusakan Barang Saat Pengiriman Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Sistem Pengajuan Klaim Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Barang Konsumen Yang Terjadi Di J&T Express Lamnyong.

Bab Empat Bab yang berisi penutup dari keseluruhan pembahasan yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dicapai, dan jawaban atas masalah yang dibahas dalam skripsi.



BAB DUA

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG

A. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum adalah kaitan antara dua subyek hukum atau lebih terkait dengan hak dan kewajiban di satu pihak yang berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak lainnya. Hubungan hukum dapat terjadi antara subyek hukum, maupun antara subyek hukum dengan benda. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda merupakan hak yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, termasuk benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum ini harus memenuhi syarat-syarat yang meliputi adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum. Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu dapat dianggap sempurna, harus memenuhi tiga syarat, yaitu hak tersebut dibutuhkan untuk perkembangan manusia, diakui oleh masyarakat, dan hak itu dinyatakan demikian serta dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.²⁶

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dapat dicermati melalui peraturan yang berlaku, khususnya Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Di

²⁶ Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 269.

sisi lain, pelaku usaha adalah sebagai individu atau entitas yang menjalankan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha bukan sekadar berjalan satu arah, tetapi merupakan hubungan saling ketergantungan yang kompleks. Keberhasilan pelaku usaha seringkali bergantung pada kemampuan mereka untuk memahami, merespons, dan memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Sebaliknya, konsumen memiliki peran penting dalam membentuk pasar dan mendorong inovasi serta perubahan positif dalam dunia bisnis. Hubungan yang harmonis dan berkelanjutan antara keduanya dapat menciptakan ekonomi yang dinamis dan berkembang.²⁷

2. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen dilakukan melalui transaksi jual-beli. Menurut Pasal 1457 KUHPPerdata, jual-beli adalah perjanjian di mana satu pihak menyanggupkan diri untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lainnya menyanggupkan diri untuk membayar harga yang telah disepakati.²⁸ Secara umum, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha timbul karena adanya interaksi antara hukum permintaan dan penawaran dalam pasar. Kedua prinsip ini didasarkan pada keinginan dari kedua belah pihak untuk saling memenuhi kebutuhan satu sama lain, menciptakan hubungan saling ketergantungan.²⁹

²⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), hlm. 254.

²⁸ Onan Purba, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha* Jurnal Darma Agung Volume XXVII, Nomor 3, Desember 2019: 1072– 1081.

²⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hlm. 12.

Dalam proses transaksi, biasanya produk yang diterima konsumen telah melewati serangkaian tahapan perdagangan yang melibatkan produsen, distributor, pengecer, hingga akhirnya sampai ke tangan konsumen. Setiap pihak dalam rangkaian ini memiliki peran masing-masing sebagai unit kegiatan perdagangan. Semua entitas yang terlibat dalam proses pembuatan dan distribusi produk hingga sampai ke konsumen disebut sebagai pelaku usaha.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli didasarkan pada prinsip-prinsip yang diatur oleh hukum perlindungan konsumen. Tujuan hukum ini adalah untuk menciptakan keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Prinsip-prinsip kontrak dan ketentuan umum menjadi landasan hubungan hukum ini. Saat konsumen membeli barang atau layanan dari pelaku usaha, konsumen dan pelaku usaha secara efektif masuk ke dalam perjanjian yang bisa bersifat tertulis atau tersirat dari tingkah laku keduanya. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen mengenai produk atau layanan yang ditawarkan.³⁰

3. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sangatlah luas karena definisi konsumen yang luas. AZ Nasution menetapkan batasan untuk menentukan ruang lingkup tersebut, yaitu sebagai hukum yang mengatur dan melindungi kehidupan manusia.³¹ Di Indonesia, hukum

³⁰ Sutendi, Ardian, "*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*" (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 99.

³¹ AZ. Nasution, S.H. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Diatmedia, 2007), hlm. 37.

perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Beberapa aspek ruang lingkup hukum perlindungan konsumen di Indonesia berdasarkan UUPK adalah:³²

1. Definisi Konsumen

UUPK memberikan definisi konsumen sebagai seseorang atau kelompok yang melakukan kegiatan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau masyarakat.

2. Hak Asasi Konsumen

UUPK menetapkan hak-hak dasar konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, layanan konsumen yang memadai, informasi yang benar, serta hak untuk dilibatkan dalam proses pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

3. Perlindungan terhadap Praktik Bisnis yang Tidak Adil

UUPK melarang praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan, serta memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

4. Tanggung Jawab Produsen dan Distributor

UUPK menetapkan kewajiban produsen dan distributor untuk memastikan keamanan dan kualitas barang dan jasa yang mereka hasilkan atau pasarkan.

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

5. Label dan Informasi

UUPK mengatur mengenai kewajiban memberikan label dan informasi yang benar dan jelas pada produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

6. Jaminan Produk dan Layanan

UUPK memberikan hak konsumen untuk mendapatkan jaminan produk dan layanan, serta hak untuk memperoleh penggantian, perbaikan, atau pengembalian dana apabila terjadi cacat atau tidak sesuai dengan persyaratan.

7. Perlindungan terhadap Praktik Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat

UUPK juga menetapkan ketentuan untuk melindungi konsumen dari praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat yang dapat merugikan konsumen.

8. Pendidikan dan Informasi Konsumen

UUPK mengamanatkan upaya untuk meningkatkan pendidikan dan informasi kepada konsumen sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih bijak.

9. Sistem Penanganan Keluhan Konsumen

UUPK menetapkan prosedur dan mekanisme penanganan keluhan konsumen melalui BPSK dan pengadilan konsumen.³³

Beberapa ketentuan hukum yang mengatur tentang konsumen secara umum termasuk ke dalam hukum konsumen, sedangkan bagian-bagian yang bersifat lebih khusus yang mengandung sifat-sifat tertentu perilaku kegiatan usaha dan/atau melindungi kepentingan konsumen, termasuk ke dalam hukum perlindungan konsumen. Hal itu berarti ketentuan hukum yang melindungi konsumen tidak hanya berasal dari

³³Hendra Adi Gunawan Putra, Jurnal Analogi Hukum, Volume 5, Nomor 1, 2023. CC-BY-SA 4.0 License 90

ketentuan secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen seperti UUPK saja, melainkan dari berbagai macam ketentuan-ketentuan dalam peraturan Perundang-Undangan yang mengatur perlindungan terhadap orang-perorangan maupun badan hukum dalam kedudukannya sebagai konsumen. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 64 UUPK yang menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat UUPK diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan UUPK.

4. Hak serta Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) adalah “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³⁴

Menurut Az. Nasution, beberapa batasan tentang pengertian konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah individu yang memperoleh barang atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen adalah individu yang memperoleh barang atau jasa untuk digunakan dalam pembuatan barang atau jasa lain yang akan diperdagangkan.

³⁴ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Konsumen akhir adalah individu yang memperoleh dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.³⁵

Adanya perlindungan konsumen lebih identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar yang diakui secara internasional yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*The right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*The right to be heard*)

Sedangkan secara nasional, di Indonesia hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

³⁵ Andry, Sri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 22.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.³⁶

Konsumen tidak hanya memiliki hak, tetapi juga memiliki kewajiban dalam proses jual-beli dan penggunaan produk atau layanan. Beberapa kewajiban konsumen yang umumnya diakui melibatkan tanggung jawab dan perilaku yang etis. Beberapa kewajiban konsumen tersebut adalah:³⁷

- a) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

³⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁷ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UU Nomor.8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang pererangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wlayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui sebuah perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁸

Adapun hak pelaku usaha dalam pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.³⁹

³⁸ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁹ Pasal 7 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “Kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”. Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UU Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu

serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- e. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁰

B. Perusahaan Pengiriman Barang dan Dasar Hukumnya

1. Pengertian Perusahaan Pengiriman Barang dan Dasar Hukumnya

Pengiriman barang adalah proses mengirim atau mengatarkan barang dari satu tempat ke tempat lain melalui berbagai metode transportasi, seperti darat, udara dan laut atau kombinasi dari beberapa metode tersebut. Tujuan pengiriman barang bisa bermacam-macam, mulai dari memenuhi kebutuhan konsumen hingga mendistribusikan produk dalam rantai pasok suatu bisnis. Proses ini melibatkan logistik, manajemen logistik, manajemen inventaris dan serangkaian langkah ntuk memastikan barang sampai dengan aman dan tepat waktu.

Salah satu jenis jasa pengiriman barang yang menawarkan layanan pengiriman dan distribusi barang dari satu tempat ke tempat lain yaitu ekspedisi. Ekspedisi merupakan satu kegiatan yang memegang penting dalam kehidupan masyarakat. Perannya dalam dunia perdagangan sangat mutlak karena suatu usaha tidak mungkin berjalan dengan lancar apabila barang-barang yang dihasilkan oleh pabrik-pabrik atau produsen tidak

⁴⁰Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tersalurkan kepada pedagang atau konsumen.⁴¹ Ekspedisi biasanya bekerja dengan mengumpulkan, mengelola, dan mengirim barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Berikut adalah beberapa karakteristik dan aspek terkait jasa ekspedisi.

Perusahaan ekspedisi atau pengiriman barang adalah perusahaan yang beroperasi dalam bidang pengiriman barang dan mengalami pertumbuhan yang cepat dalam dunia bisnis. Semua perusahaan yang berkecimpung di sektor ini bersaing keras untuk menyediakan layanan terbaik, baik dalam hal keselamatan maupun keakuratan pengiriman barang sampai ke tujuan. Mereka menawarkan layanan pengiriman barang melalui berbagai jalur, seperti darat, laut, dan udara.⁴²

Dasar hukum perusahaan pengiriman barang di Indonesia mencakup berbagai regulasi dan peraturan yang mengatur aspek-aspek tertentu dari operasi mereka. Beberapa dasar hukum yang relevan melibatkan transportasi barang, hak dan kewajiban konsumen, serta aspek-aspek lain yang terkait dengan bisnis pengiriman barang.

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan:
Undang-Undang ini mengatur aspek penerbangan di Indonesia dan mencakup ketentuan mengenai pengangkutan barang melalui Pesawat udara. Beberapa hal yang diatur termasuk keselamatan penerbangan, kewajiban pengangkut, dan tanggung jawab terhadap penumpang dan barang.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

⁴¹Abdul Kadir M., *Hukum Ekspedisi Darat, Udara dan Laut*, (Bandung: PT Citra Aditya, 1991), hlm. 5.

⁴²Azzam Faiz kamal. Budi Wijayanto, "Text Mining Untuk Analisa Setiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naïve Bayes Pda Aplikasi J&T Express", *Jurnal IJCCS*, No. 2 (2017)

Undang-Undang ini melibatkan hak dan kewajiban konsumen. Perusahaan pengiriman barang diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan dan biaya, serta bertanggung jawab atas barang yang rusak atau hilang selama pengiriman.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pengirim dan Penerima Barang:

Peraturan ini mengatur tata cara pengiriman barang dan menetapkan kewajiban bagi pengirim dan penerima barang. Termasuk dalam peraturan ini adalah ketentuan tentang packing, labeling, dan dokumentasi pengiriman.

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Kepabeanaan:

Undang-Undang Kepabeanaan ini mencakup aspek kepabeanaan dan impor-ekspor barang. Perusahaan pengiriman barang harus mematuhi ketentuan kepabeanaan dan peraturan mengenai barang yang dapat atau tidak dapat diimpor atau diekspor.

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 71 Tahun 2019 tentang Pengangkutan Barang Melalui Jalan:

Peraturan ini mengatur transportasi barang melalui darat dan mencakup ketentuan tentang persyaratan operasional dan keamanan, serta kewajiban pengangkut dan pengirim.

6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Perlindungan Informasi Pribadi:

Jika perusahaan pengiriman menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data pelanggan, Undang-Undang ini mengatur perlindungan informasi pribadi konsumen.

7. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 27 Tahun 2018 tentang Ketentuan Pos dan Pengiriman Barang:

Peraturan ini mengatur tentang jasa pos dan pengiriman barang. Termasuk dalam regulasi ini adalah ketentuan mengenai tarif, pelayanan, dan tanggung jawab perusahaan pengiriman.

2. Peranan dan Tugas Perusahaan Ekspedisi dalam Pengiriman Barang

Perusahaan ekspedisi berperan dalam mendukung aktivitas perdagangan dan industri dengan menyediakan solusi logistik yang andal dan efisien. Dengan berbagai layanan yang mereka tawarkan, perusahaan ekspedisi membantu pelanggan mereka untuk fokus pada inti bisnis mereka tanpa harus terlalu banyak terlibat dalam kompleksitas logistik.⁴³ Perusahaan ekspedisi memiliki peran penting dalam rantai pasokan global dan lokal.

Berikut adalah beberapa peran utama yang dimainkan oleh perusahaan ekspedisi:⁴⁴

1. Pengangkutan Barang

Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk mengangkut barang dari satu tempat ke tempat lain. Ini mencakup transportasi darat, laut, udara, atau kombinasi dari ketiganya, tergantung pada jenis barang dan kebutuhan klien.

2. Penyimpanan dan Pergudangan

Beberapa perusahaan ekspedisi juga menyediakan layanan penyimpanan dan pergudangan. Mereka memiliki fasilitas penyimpanan yang aman untuk menyimpan barang klien sebelum atau setelah pengiriman.

⁴³ <https://kargo.tech/blog/peran-perusahaan-ekspedisi-dan-cara-kerjanya/> diakses pada tanggal 9 Desember 2023. 20.44

⁴⁴ Lasse, *Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok di area Pelabuhan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 375.

3. Manajemen Inventaris

Perusahaan ekspedisi dapat membantu klien dalam manajemen inventaris mereka. Ini mencakup pelacakan stok, manajemen gudang, dan pengelolaan persediaan agar proses pengiriman menjadi lebih efisien.

4. Pemrosesan Pesanan

Sebagian besar perusahaan ekspedisi memiliki sistem pemrosesan pesanan yang canggih untuk memastikan bahwa pesanan pelanggan diproses dengan cepat dan akurat.

5. Pemrosesan Dokumen Bea Cukai

Dalam kasus pengiriman internasional, perusahaan ekspedisi membantu dalam pemrosesan dokumen bea cukai dan pemenuhan persyaratan hukum internasional yang berlaku.

6. Pelacakan Pengiriman

Memberikan layanan pelacakan yang memungkinkan pelanggan untuk memantau perjalanan barang mereka dari titik asal hingga tujuan akhir.

7. Asuransi Pengiriman

Beberapa perusahaan ekspedisi menawarkan layanan asuransi pengiriman untuk melindungi barang dari kerusakan atau kehilangan selama proses pengangkutan.

8. Manajemen Rantai Pasokan

Perusahaan ekspedisi dapat berkontribusi pada manajemen rantai pasokan keseluruhan klien, membantu mereka merencanakan strategi logistik yang efisien dan mengoptimalkan biaya.

9. Pelayanan Pelanggan

Memberikan dukungan pelanggan yang baik, memberikan informasi tentang status pengiriman, dan menangani keluhan atau masalah yang mungkin muncul selama proses pengiriman.

10. Konsolidasi dan Penggabungan

Menggabungkan barang dari beberapa pelanggan untuk mengoptimalkan penggunaan ruang dan mengurangi biaya pengiriman.

11. Layanan Kustomisasi

Menyediakan solusi logistik yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus pelanggan, termasuk penanganan barang berbahaya atau pengiriman dalam jumlah besar.

12. Memberikan saran kepada pemakai jasa-jasa alat angkutan tercepat dan termurah, Memilih alat angkutan yang terbaik untuk si pemakai jasa dan mengusahakan efesiensi antara lain dalam pengelompokan barang.

3. Perjanjian Ekspedisi

Salah satu hal penting yang terdapat dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang berkaitan dengan hukum perdata, adalah mengenai perjanjian. Perjanjian atau dalam bahasa hukum umumnya dinamakan *overeenkomst*, diatur dalam Buku III Bab II Pasal 1313 s/d Pasal 1351 KUHperdata. Pengertian mengenai perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu: “Suatu persetujuan dalam suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Menurut Prof. R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain dimana dua orang tersebut saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Dan dalam bentuknya, perjanjian

tersebut berbentuk rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Perjanjian menyebabkan seseorang terikat kepada orang lain, yang berarti dari perjanjian tersebut timbul kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) lain yang berhak atas prestasi tersebut, yang merupakan perikatan yang harus dilaksanakan oleh orang atau subjek hukum tersebut. Salah satu pihak adalah yang harus memenuhi prestasi (debitur), sementara pihak lainnya adalah yang berhak atas prestasi tersebut (kreditur).⁴⁵

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap perjanjian akan selalu terlibat dua orang yang saling berhadapan atau golongan yang satu dapat menuntut hak atau yang disebut kreditur dan pihak yang memenuhi kewajiban yang dibebankan kepadanya disebut sebagai debitur. Perjanjian ekspedisi merupakan suatu perjanjian antara ekspediter dan pengirim.⁴⁶ Ekspediter mengikatkan diri kepada pengirim untuk mencarikan modal transportasi yang baik untuk mengangkut barangnya sedangkan pengirim mengikatkan diri kepada perusahaan ekspedisi untuk membayar jasa pengiriman barang. Unsur-unsur yang terdapat dalam pengertian perjanjian ekspedisi yaitu:⁴⁷

1. Terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu ekspediter dan pengirim.
2. Terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak dalam perjanjian ekspedisi untuk melakukan pengiriman barang.

⁴⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Ke-4, (Jakarta : Citra Aditya Bhakti, 1987), hlm. 6.

⁴⁶ Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, 1990), hlm. 52.

⁴⁷ Adji, Sution Usman, *Hukum Pengangkutan di Indonesia* (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1990), hlm.70.

3. Tujuan dari ekspediter dalam perjanjian ekspedisi adalah untuk memperoleh keuntungan dari pengiriman barang, sedangkan tujuan pengirim adalah agar barang yang dikirim melalui ekspediter tersebut sampai tujuan dengan selamat dan diterima oleh penerima barang.
4. Terdapat kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak. Kewajiban ekspediter adalah mencari moda transportasi yang sesuai untuk pengiriman barang, sementara haknya adalah menerima pembayaran atas jasa pengiriman barang. Kewajiban pengirim adalah membayar jasa pengiriman barang kepada ekspediter, sementara haknya adalah memperoleh angkutan yang sesuai untuk barang yang dikirim melalui ekspediter.
5. Perjanjian ekspedisi umumnya berbentuk tertulis. Dalam transaksi jual beli, perjanjian yang sering dilakukan adalah perjanjian secara lisan.

Hubungan perjanjian secara lisan ini tidak dilarang dalam ketentuan perdata karena berdasarkan ketentuan mengenai syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata, tidak ada satupun syarat yang mengharuskan suatu perjanjian dibuat secara tertulis. Dengan kata lain, suatu perjanjian yang dibuat secara lisan juga mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya. Namun, ada konsekuensi yang harus dijalankan oleh pihak-pihak yang mengadakan perjanjian secara lisan, bahwa manakala suatu saat terjadi wanprestasi oleh salah satu pihak akan sulit untuk mengadakan pembuktian bahwa telah terjadi suatu perjanjian.

C. Tinjauan Hukum Islam tentang Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Pengiriman Barang

Dalam hukum Islam, setiap jenis muamalah diperbolehkan dengan syarat harus sesuai dengan syariat Islam. Prinsip ini tercermin dalam kaidah fiqh yang menyatakan bahwa "Hukum asal dalam setiap muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya."

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

a) Al- Qur'an

Segala aspek ekonomi dalam Islam harus sepenuhnya berlandaskan pada ajaran Al-Qur'an, Sunnah Rasulullah SAW, dan praktik yang dilakukan oleh para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum, diharapkan kehidupan masyarakat menjadi lebih aman dan terhindar dari segala tindakan yang merugikan. Selain itu, penting juga untuk menjamin kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴⁸

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah Ayat 67:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: "Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir"

⁴⁸Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syari'ah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), hlm. 354.

Ayat ini mengingatkan Rasulullah untuk menyampaikan ajaran agama kepada Ahli Kitab tanpa takut akan ancaman mereka. Allah menjanjikan akan melindungi Rasul dari gangguan dan tipu daya orang Yahudi dan Nasrani. Dengan demikian, Ayat ini menyoroti perlindungan Allah terhadap para penyampai ajaran agama-Nya untuk mengamalkan kebaikan dan memenuhi kebutuhan manusia.

b) Hadis

Salah satu prinsip yang ada di dalam Islam adalah melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah menyatakan:

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).

Maksud dari hadis tersebut adalah bahwa pihak-pihak yang berserikat harus saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing agar tidak terjadi kecurangan yang dapat merugikan salah satu pihak. Hal yang penting adalah sikap yang diambil oleh pelaku usaha untuk memberikan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen, sementara konsumen juga harus menyadari kewajibannya. Dengan saling menghormati hak dan kewajiban, akan tercipta keseimbangan sebagaimana yang diajarkan dalam ekonomi Islam.

Selain itu, dalam perspektif Hukum Islam, akad yang akan dibahas adalah akad sewa (ijarah). Ijarah memiliki makna jual beli manfaat atau disebut juga sebagai akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa dengan batas waktu tertentu melalui pembayaran sewa tanpa adanya pemindahan kepemilikan atas barang

tersebut.⁴⁹ Menurut ulama pembayaran *ijarah* mempunyai beberapa rukun yang menentukan sahnya akad tersebut. Rukun yang dimaksud adalah Ijab Qabul (*Shighat*), Pihak yang bertransaksi (*Muajjir/* pemberi sewa dan *musta'jir/* penyewa) dan objek kontrak yaitu upah dan manfaat.⁵⁰

Perlindungan konsumen terhadap jasa pengiriman barang juga tercermin melalui serangkaian prinsip-prinsip etika dan moral yang diakui dalam ajaran Islam. Diantaranya adalah:⁵¹

1. Prinsip Amanah (Kepercayaan dan Amanat)

Dalam Islam, amanah adalah nilai yang sangat dihargai. Penyedia jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab untuk menjaga amanah konsumen, yaitu barang yang diamanahkan untuk dikirimkan. Mereka harus memastikan keamanan dan ketepatan pengiriman tanpa adanya kerusakan atau kehilangan.

2. Keadilan dan Kesetaraan

Konsep keadilan dalam hukum Islam menuntut perlakuan yang adil terhadap semua pihak. Dalam konteks jasa pengiriman barang, penyedia jasa harus memberikan layanan yang setara kepada semua konsumen tanpa membedakan:

3. Jujur dan Transparansi

Prinsip jujur dan transparan tercermin dalam kewajiban penyedia jasa pengiriman untuk memberikan informasi yang benar dan jelas terkait biaya, waktu pengiriman, dan kondisi barang. Konsumen

⁴⁹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010) Cet. II, hlm. 153.

⁵⁰ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah...*, hlm. 158.

⁵¹ Bashir, Ahmad Azhar, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam*, FE UII Bekerjasama dengan Tiara Wacana, (Yogyakarta: 1992), hlm. 14.

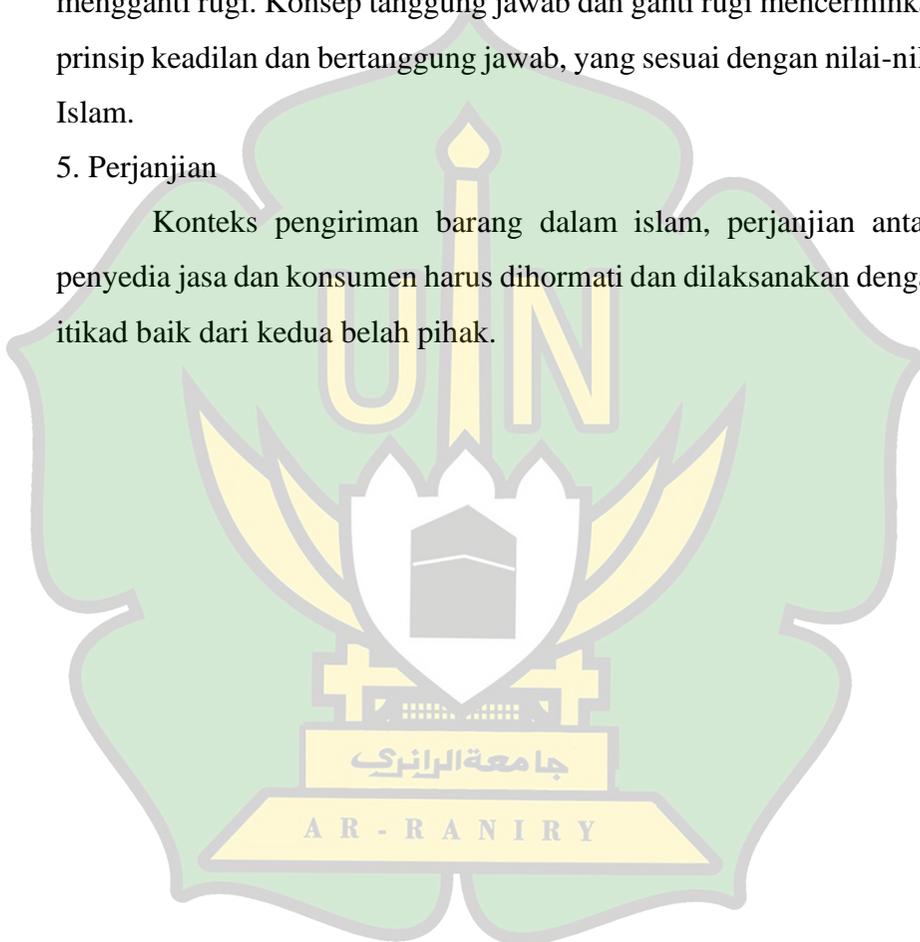
berhak mendapatkan informasi yang akurat agar dapat membuat keputusan yang tepat.

4. Tanggung Jawab dan Ganti Rugi

Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman, penyedia jasa pengiriman bertanggung jawab untuk mengganti rugi. Konsep tanggung jawab dan ganti rugi mencerminkan prinsip keadilan dan bertanggung jawab, yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

5. Perjanjian

Konteks pengiriman barang dalam islam, perjanjian antara penyedia jasa dan konsumen harus dihormati dan dilaksanakan dengan itikad baik dari kedua belah pihak.



BAB TIGA

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN

A. Profil J&T Express Lamnyong



Gambar 1.1 J&T Express Lamnyong

J&T Express adalah perusahaan logistik yang mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2015. Perusahaan ini menyediakan layanan pengiriman barang, baik berupa paket maupun dokumen, dan menjadi pelopor dalam operasional 365 hari tanpa libur sejak awal berdirinya. Nama J&T sendiri merupakan singkatan dari Jet Lee & Toni Chen yang merupakan pendiri perusahaan ini. Pada tahun 2016, J&T Express telah menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa melalui pihak ketiga. Pada tahun 2017, perusahaan ini menjadi merek pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis *online* dengan slogan '*Express Your Online Business*'. Kesuksesan mereka tercermin dari penghargaan *Top Brand Award 2018* dan ekspansi ke negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia dan Vietnam. Pada tahun 2019, J&T Express

meraih penghargaan *Go Asean Champion* dan berhasil memperluas bisnisnya ke empat negara Asia Tenggara lainnya, yaitu Filipina, Thailand, Singapura, dan Kamboja.⁵²

Menurut data yang diperoleh dari Jet.co.id, jaringan layanan J&T Express telah tersebar di 13 negara di seluruh dunia. Mereka berkomitmen untuk menyediakan layanan logistik yang berkualitas, efisien, stabil, dan dapat diandalkan bagi pelanggan. Di Indonesia sendiri, J&T Express memiliki hampir 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) yang dilengkapi dengan peralatan profesional. Mereka juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, 30.000 sumber daya manusia yang terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antarkota, antarprovinsi, dan lintas pulau.⁵³

J&T Express telah berhasil mengembangkan cabangnya ke seluruh Indonesia, khususnya di setiap kecamatan terdapat 1 cabang maupun lebih. Di Kota Banda Aceh, J&T Express memiliki 1 kantor pusat dan 6 kantor cabang. Dan Salah satu kantor cabang (*drop point*) J&T Express adalah J&T Express Lamnyong yang berada di Jl. Teuku Nyak Arief No.7, Lamgugob, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh 24415.

Adapun visi dan misi dari J&T Express adalah menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan dan memiliki misi fokus kepada pelanggan dan prinsip efisiensi.⁵⁴ Serta J&T Express juga menjunjung tiga nilai yakni benfen, beragi dan tanggung jawab. Berdasarkan hal tersebut, J&T Express menawarkan produk layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, produk layanan tersebut adalah:

⁵² <https://www.jet.co.id> diakses pada hari Rabu, tanggal 3 Januari 2024, pukul 21.45 WIB.

⁵³ *Ibid* ., tanggal 4 Januari 2024

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Muhmmad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

1. J&T Super : Layanan pengiriman tercepat dengan waktu pengiriman sekitar 1-3 hari, namun cakupannya hanya mencakup beberapa daerah tertentu, yaitu Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, dan Batam.
2. J&T Ez : Layanan dengan tarif ongkos standar yang lebih rendah dibandingkan J&T Super. Estimasi waktu sampai sekitar 2-7 hari dengan cakupan seluruh Indonesia.
3. J&T Eco (Ekonomi) : Layanan pengiriman ekonomis dengan biaya pengiriman yang paling murah. Estimasi waktu sampai sekitar 7-17 hari dengan cakupan seluruh Pulau Jawa.
4. J&T Doc : Layanan pengiriman khusus dokumen dengan estimasi waktu sampai sekitar 1-3 hari dan cakupan seluruh Indonesia.⁵⁵

Adapun barang-barang yang dilarang untuk dikirim melalui J&T Express adalah :⁵⁶

1. Senjata Api
2. Benda Tajam
3. Bahan Peledak
4. Benda Mudah terbakar
5. Benda Korosif
6. Radioaktif
7. Bahan beracun
8. Narkoba
9. Ganja
10. Biokimia
11. Organ Tubuh
12. Benda Terlarang
13. Pornografi
14. Barang Langka
15. Barang dengan kemasan tidak layak

⁵⁵ <https://www.jet.co.id> diakses pada hari Rabu, tanggal 3 Januari 2024, pukul 21.45 WIB.

⁵⁶ Syarat dan Ketentuan Pengiriman J&T Express

Jika konsumen melanggar ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka pengiriman barang yang dijadwalkan tidak akan diproses oleh pihak perusahaan. Pengiriman barang hanya akan dilaksanakan jika konsumen menyetujui syarat pengiriman yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

B. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi J&T Express Lamnyong Terhadap Kerusakan Barang saat Pengiriman

Perusahaan ekspedisi, atau dikenal juga sebagai perusahaan logistik, adalah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam menyediakan layanan pengiriman, pengangkutan, dan manajemen rantai pasok. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk mengurus semua proses terkait dengan pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik dalam skala lokal maupun internasional. Salah satu perusahaan ekspedisi yang berkembang pesat saat ini adalah J&T Express. J&T Express menyediakan layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket. Adapun jalur yang dapat ditempuh untuk pengiriman barang yaitu melalui jalur darat, udara dan laut.⁵⁷

Salah satu tugas J&T Express yaitu pengiriman barang. Proses pengiriman barang adalah suatu perjalanan yang melibatkan berbagai tahapan, dimulai dari titik asal hingga akhirnya sampai ke tangan penerima. Meskipun sistem logistik dan pengiriman terus mengalami perkembangan dan menjadi semakin canggih, tetap ada risiko yang melekat terkait kerusakan barang selama perjalanan tersebut. Setiap barang yang dikirimkan harus melewati beberapa fase, dan di setiap fase tersebut, terdapat potensi terjadinya kerusakan. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan ini sangat

⁵⁷<https://paxel.co/id/berita-dan-promo/kenali-perbedaan-pengiriman-kargo-dan-reguler-untuk-kirim-barang> diakses pada hari Rabu tanggal 14 Juni 2023, pukul 14.49 WIB.

bervariasi, termasuk kondisi lingkungan yang mungkin tidak dapat diprediksi, serta praktik penanganan yang mungkin tidak memadai.⁵⁸

Begitupun pelaksanaan pengiriman barang di J&T Express Lamnyong, tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan pengirimannya, J&T Express Lamnyong tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman akan berjalan lancar karena bisa disebabkan oleh peristiwa atau hal-hal yang mungkin timbul diluar kuasa J&T Express, salah satunya terjadi bencana alam di wilayah yang dilalui J&T Express. Hal tersebutlah yang terkadang menjadi kendala dalam proses pengiriman barang dan membuat konsumen mengalami kerugian.⁵⁹ Selain kerusakan karena peristiwa bencana alam, terdapat faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan barang, diantaranya yang paling sering adalah karena packingan yang kurang memenuhi standar selain itu karena proses pengiriman barang yang harus melalui beberapa *drop point* atau transit berkali-kali sehingga barang tersebut mengalami kerusakan dan juga dapat terjadi karena beberapa kelalaian-kelalaian manusia.⁶⁰

Definisi kerugian menurut beberapa ahli termasuk penjelasan dari Mr. J. H. Nieuwenhuis yang diterjemahkan oleh Djasadin Seragih, menyatakan bahwa kerugian adalah penurunan nilai kekayaan salah satu pihak sebagai akibat dari tindakan atau kelalaian dalam melanggar norma oleh pihak lain.⁶¹ Dan salah satu peristiwa yang merugikan konsumen dalam proses pengiriman barang adalah barang kiriman yang sampai ditujuan dengan keadaan mengalami kerusakan atau tidak utuh.

⁵⁸ Syarat dan ketentuan J&T

⁵⁹ Syarat dan Ketentuan Pengiriman J&T Express

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Muhammad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

⁶¹ Mr. J.H. Nieuwenhuis terjemahan dari Djasadin Saragih, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Surabaya: Universitas Airlangga Press, 1985, hlm 54

Dari hasil wawancara dengan bapak Mirsal selaku Koordinator J&T Express Lamnyong, adapun bentuk-bentuk kerusakan barang yang sering terjadi adalah:

1. Barang tumpah, biasanya berupa cairan seperti parfume, sabun cair dan lain sebagainya.
2. Barang pecah, benda-benda pecah belah atau elektronik adalah benda yang paling rawan mengalami kerusakan misalnya laptop, *Handhone*, dan sebagainya.
3. Barang rusak tertindih, Barang yang dikirim bisa mengalami kerusakan karena tertindih barang lain. Misalnya barang-barang yang terbuat dari bahan plastik apalagi *packingan* barang tersebut tidak memenuhi standar dari pihak ekspedisi.⁶²

Bentuk-bentuk kerusakan seperti di atas tetap saja memiliki kemungkinan terjadi walaupun sebelum proses pengiriman barang pihak J&T Express akan melakukan proses pengecekan barang terlebih dahulu, biasanya J&T Express Lamnyong akan menanyakan isi paket tersebut dan mengecek *packingan* terlebih dahulu dan apabila paket tersebut tidak memenuhi standar pengiriman maka J&T Express akan menolak untuk mengirimkan paket tersebut. Namun, apabila konsumen memaksa maka J&T Express Lamnyong tidak akan menanggung resiko apabila terjadi keruskan barang saat pengiriman.⁶³

Salah satu konsumen J&T Express, Linda menyatakan bahwa:

“2 bulan lalu saya mengirimkan barang berupa parfum dari Banda Aceh ke Takengon tempat kakak saya tinggal, saya menggunakan jasa J&T Express Lamnyong. Lalu saat paketnya sampai, parfume tersebut sudah pecah

⁶² Wawancara dengan Bapak Muhmmad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

⁶³ *Ibid.*

dan semua isinya keluar. Karena botol parfume tersebut terbuat dari bahan kaca.”⁶⁴

Ada juga kasus lain yang dialami oleh konsumen J&T Express Lamnyong yaitu Fiana yang menyatakan:

“Pada tanggal 12 Desember 2023 saya memesan barang berupa oven seharga Rp. 200.000 melalui tiktok shop dan barang tersebut dikirim melalui J&T Express pada tanggal 22 Desember 2023. Lalu setelah paket tersebut saya buka ternyata kardusnya telah rusak begitupun kaca ovennya.”⁶⁵

Adanya kasus-kasus kerusakan barang dalam pengiriman sering kali membuat pengguna jasa pengiriman merasa dirugikan. Hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Wanprestasi adalah kelalaian, kealpaan, atau pelanggaran suatu janji yang mengakibatkan kegagalan dalam memenuhi kewajiban dalam sebuah kontrak. Wanprestasi terjadi ketika debitur tidak dapat melaksanakan prestasi sesuai yang telah disepakati sebelumnya dalam perjanjian, bukan karena keadaan yang memaksa.⁶⁶

Apabila terjadi wanprestasi maka pelaku usaha harus bertanggung jawab sesuai dengan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen. Sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf F Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai kewajiban pelaku usaha adalah: ⁶⁷

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁶⁴ Wawancara dengan Linda Rupaida, salah satu konsumen J&T Express Lamnyong, pada tanggal 24 Januari 2024.

⁶⁵ Wawancara dengan Fiana Yuristi, salah satu konsumen J&T Express Lamnyong, pada tanggal 25 Januari 2024.

⁶⁶ Salim, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 219.

⁶⁷ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha di atas adalah untuk memenuhi hak konsumen yang mengalami kerugian. Konsumen atau dalam hal ini pengirim barang mempunyai hak untuk mendapatkan barang kirimannya dengan selamat dan tepat waktu sebagaimana di dalam UUPK Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah:⁶⁸

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

⁶⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Mengacu pada Pasal 7 dalam UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Maka perusahaan ekspedisi memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerusakan barang milik konsumen yang terjadi saat proses pengiriman. Begitupun dalam kasus kerusakan barang yang terjadi di J&T Express Lamnyong. Pada dasarnya, J&T Express sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab penuh atas segala kerusakan, kehilangan, kesalahan pengiriman, dan keterlambatan barang sejak saat barang diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim hingga sampai ke tangan pihak penerima.

Hal tersebut merupakan hasil dari kesepakatan dalam perjanjian pengangkutan antara J&T Express dan pemilik barang. Dalam konteks ini, pihak pengangkut diwajibkan menjaga kondisi barang dan mengirimkannya ke alamat tujuan dengan baik, sementara pengguna jasa, atau pemilik barang, harus membayar biaya pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Keseluruhannya, pengangkut dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab sepenuhnya jika terjadi situasi yang tidak diinginkan selama proses pengiriman.⁶⁹

Tanggung Jawab atau kompensasi ini berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 19 ayat (1) dan (2):⁷⁰

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.

Bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak J&T Express Lamnyong kepada konsumen yang mengalami kerusakan barang saat proses pengiriman adalah pembayaran biaya penggantian atas barang yang rusak. Tanggung jawab ini untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa pengiriman barang. Adapun tanggung jawab yang dilakukan oleh J&T Express Lamnyong adalah penggantian biaya maksimal adalah 10x (Sepuluh

⁶⁹ Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 229

⁷⁰ Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai pergantian maksimal Rp.1.000.000. (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penngantian maksimal adalah Rp.100.000 (Seratus Ribu Rupiah).

Sedangkan untuk barang yang termasuk dalam kategori bernilai tinggi maka Pihak J&T Express Lamnyong akan menyarankan Konsumen untuk mengasuransikannya. Untuk barang-barang yang diasuransikan maka kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal batrang yang tertera atau dicantumkan. yaitu pergantian susuai nilai invoice barang dengan nilai maksimal Rp. 20.000.0000. (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal pergantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000 (Dua Juta Rupiah). Mengenai asuransi hanya sedikit orang yang memanfaatkan hal tersbutt karena menganggap lebih mahal, adapun barang yang disarankan untuk diasuransikan adalah barang-barang yang mahal seperti barang-barang elektronik maupun dokumen penting. Khusus untuk barang elektronik harus barang yang baru dan memiliki nota jual beli, sedangkan untuk barang elektronik yang mahal namun, sudah tidak memiliki nota jual beli maka tidak bisa diasuransian.⁷¹

C. Pengajuan Klaim Ganti Rugi terhadap Kerusakan Barang Konsumen di J&T Express Lamnyong

Dalam era globalisasi ini, pengiriman barang melalui jasa kurir menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung aktivitas perdagangan dan bisnis. Salah satu penyedia layanan kurir yang populer adalah J&T Express, yang telah menjadi pilihan banyak pengirim untuk mengirimkan paket mereka

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Muhmmad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

dengan cepat dan efisien. Meskipun J&T Express telah berupaya memberikan layanan terbaik, terkadang tidak dapat dihindari bahwa barang yang dikirim mengalami kerusakan selama proses pengiriman.

Kondisi inilah yang dapat memicu kebutuhan untuk mengajukan klaim ganti rugi. Ganti rugi adalah kompensasi yang harus dibayarkan oleh pelanggar terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan anti persaingan yang dilakukannya. Klaim ganti rugi dapat juga dikatakan sebagai suatu proses di mana pengirim atau penerima barang mengajukan permohonan untuk mendapatkan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang selama dalam perawatan J&T Express. Proses ini melibatkan beberapa tahapan yang perlu dipahami dan diikuti dengan seksama agar klaim dapat diproses dengan lancar dan efektif.⁷²

Pengajuan klaim atas kerusakan, baik sebagian atau sepenuhnya, atau kehilangan sebagian terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya kiriman oleh Penerima atau Penerima Pengganti tersebut beserta dokumen-dokumen dan video pembukaan Kiriman, atau kehilangan sepenuhnya terhadap Kiriman harus diajukan Pengirim kepada J&T dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kalender sejak J&T menerima Kiriman. Adapun klaim terhadap tuntutan atau klaim ganti rugi oleh Pengirim hanya dapat dilakukan satu kali per kiriman.⁷³

Dengan diberikannya ganti rugi oleh J&T Express atas klaim kehilangan atau kerusakan, baik sebagian maupun sepenuhnya atas kiriman, maka J&T Express dibebaskan dari segala kewajiban dan tanggung jawab

⁷² Salim. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2004), hlm. 88.

⁷³ Wawancara dengan Bapak Muhmmad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

yang mungkin ada terkait dengan kiriman, dan Pengirim memberikan jaminan kepada J&T Express bahwa tidak ada dan tidak akan ada perselisihan atau tuntutan lain, yang timbul secara langsung maupun tidak langsung, dari atau sehubungan dengan kiriman di kemudian hari. Apabila tidak ada klaim yang diajukan oleh pengirim dalam jangka waktu tersebut di atas, maka kiriman dianggap sudah diterima oleh penerima tanpa disertai klaim, dan pengirim membebaskan J&T dari setiap klaim atas Kiriman. Kecuali diatur lain dalam syarat dan ketentuan yang dipublikasikan oleh J&T di Laman Resmi (www.jet.co.id/information/terms), setiap pengajuan klaim terkait Layanan Kiriman harus menyertakan:⁷⁴

- a. *Airway bill*;
- b. Kartu Tanda Penduduk, paspor atau dokumen identitas resmi Pengirim;
- c. Bukti Nilai Kiriman (jika ada);
- d. Halaman depan buku rekening Pengirim (yang menyatakan nama pemilik dan nomor rekening dengan jelas); dan/atau
- e. Dokumen lainnya sebagaimana diperlukan oleh J&T;

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa untuk konsumen yang mengalami kerugian dan bermaksud untuk melakukan komplain atau klaim terkait kehilangan atau kerusakan barang yang dikirim melalui J&T Express, prosedur yang berlaku menetapkan bahwa pengajuan tersebut harus dilakukan oleh pihak pengirim, bukan penerima barang. Proses ini harus dilakukan dalam batas waktu maksimal 3 hari sejak resi pengiriman ditandatangani dan paket diterima oleh penerima.

Langkah pertama yang harus diambil oleh pengirim adalah datang ke kantor J&T Express tempat pengiriman. Lalu, pengirim membawa resi

⁷⁴ <https://www.jet.co.id> diakses pada hari Rabu, tanggal 3 Januari 2024, pukul 21.45 WIB.

pengiriman barang sebagai bukti transaksi. Adapun untuk barang-barang elektronik, seperti *gadget* atau perangkat elektronik lainnya, konsumen juga diminta untuk menyertakan nota jual beli sebagai bukti kepemilikan dan transaksi. Selain itu untuk pengajuan klaim dapat juga dilakukan dan dapat juga melalui menghubungi customer service J&T Express melalui nomor telepon, email atau media sosial yang disediakan oleh perusahaan. Setelah itu akan ada tim investigasi yang akan mengecek barang tersebut rusak karena proses pengiriman atau karena kelalaian konsumen dalam mempacking barang.⁷⁵

Proses pengajuan komplain atau klaim ini diharapkan dapat memberikan solusi yang cepat dan efektif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Adanya batasan waktu selambat-lambatnya 3 hari sejak penerimaan barang bertujuan untuk memastikan bahwa keluhan atau klaim dapat ditindaklanjuti dengan segera dan juga memberikan respons yang cepat terhadap situasi yang dialami oleh konsumen. Dengan demikian, konsumen diharapkan untuk merespon dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dengan segera setelah menerima barang yang mungkin mengalami kerusakan atau kehilangan.

Namun, dalam beberapa kasus banyak konsumen yang tidak mengetahui informasi terkait syarat dan ketentuan serta sistem pengajuan klaim yang ada di J&T Express Lamnyong. Salah satunya adalah kasus yang dialami oleh Fiana Yuristi, dari hasil wawancara Fiana menyebutkan bahwa:

“Saya melaporkan kejadian tersebut ke J&T Express Lamnyong namun, mereka mengatakan bahwa saya harus melapor ke toko tempat saya membeli barang dikarenakan ini bukan kesalahan dari J&T Express. Lalu saya melapor ke toko tempat saya membeli oven dan toko tersebut mengatakan bahwa mereka sudah mengecek barang dan mempacking oven dengan sangat baik, bahkan sudah melapisi dengan *bubble wrap*, kardus dan *styrofoam*. Lalu

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Muhmmad Mirsal selaku Koordinator *Drop Point* BTJ 04 Syiah Kuala pada tanggal 25 Desember 2023.

toko tersebut melapor ke J&T Express dan J&T Express mengatakan bahwa pengajuan klaim sudah lewat waktu 3 (tiga) hari padahal sebelumnya saya tidak mengetahui tentang sistem pengajuan klaim dan batas waktu hanya diberikan selama 3 hari. Dan menyarankan untuk mengirimkan kembali ovennya ke toko, namun, ongkos kirim akan dibebankan kepada saya.”⁷⁶

Dari kasus tersebut dapat dilihat bahwa terdapat konsumen yang tidak mengetahui bahwa batas waktu pengajuan klaim hanya berlaku 3 (tiga) hari setelah barang diterima oleh penerima barang, sehingga apabila konsumen mengalami kerusakan barang dan mengajukan klaim lewat dari waktu yang ditentukan, maka klaim akan ditolak oleh J&T Express dan konsumen mengalami kerugian.

Mengenai pengajuan klaim selambat-lambatnya 3 hari dalam klausul perjanjian yang menetapkan batas waktu untuk mengajukan klaim terkait kerusakan atau kehilangan barang. Ketentuan tersebut dianggap tidak adil karena konsumen mungkin tidak mengetahui atau tidak sadar mengenai batas waktu tiga hari untuk mengajukan aduan. Sehingga, jika konsumen mengajukan keluhan setelah periode tersebut, J&T Express tidak akan menerima klaim, yang dianggap tidak hanya karena kurangnya pengetahuan beberapa konsumen tentang syarat dan ketentuan umum pengiriman barang di J&T Express, tetapi juga karena keadaan darurat yang mungkin menghambat mereka untuk mengajukan klaim sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Sedangkan dalam UUPK pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam UU NO.8 tahun 1999 pada bab VI Pasal 19. Bunyi pasalnya:⁷⁷

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁷⁶ Wawancara dengan Fiana Yuristi, salah satu konsumen J&T Express Lamnyong, pada tanggal 25 Januari 2024.

⁷⁷ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada huruf b, di mana pemberian ganti rugi harusnya dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari pasca transaksi, bertentangan dengan kebijakan yang berlaku di J&T Express. Perusahaan hanya akan mengganti kerugian apabila pelanggan mengajukan klaim dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah menerima barang. Meskipun aturan ini tidak sejalan dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang,

Kebijakan ini dianggap merugikan konsumen karena tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen mereka sebagai akibat dari kerugian yang dialami. Di sisi lain, informasi terkait syarat dan ketentuan umum pengiriman barang selama proses pengiriman juga dianggap belum disampaikan secara optimal, menyebabkan tidak semua konsumen

mengetahuinya. Linda sebagai salah satu konsumen J&T Express Lamnyong juga mengalami hal yang serupa, Linda mengatakan bahwa:

“Menurut saya J&T Express tidak memberikan informasi terkait dengan pengiriman barang dan sistem pengajuan klaim di J&T Express Lamnyong dikarenakan saat proses pengiriman barang pihak J&T Express langsung memproses paket tersebut tanpa mengecek dan memberi tahu terlebih dahulu mengenai syarat, ketentuan dan juga cara atau sistem pengajuan klaim di J&T Express Lamnyong.”⁷⁸

Sedangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa hak konsumen adalah:⁷⁹ “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. “

Mengacu pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pihak J&T Express Lamnyong memberikan Informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai terkait syarat dan ketentuan pengiriman barang serta sistem pengajuan klaim ganti rugi yang ada di J&T Express Lamnyong. Selain itu, pihak tersebut juga diharapkan menyampaikan informasi yang tuntas mengenai prosedur pengajuan klaim ganti rugi yang berlaku di J&T Express Lamnyong. Dengan demikian, konsumen mendapatkan haknya untuk mengetahui dengan baik seluruh aspek terkait pengiriman barang, serta prosedur yang harus diikuti dalam hal terjadi klaim ganti rugi. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen yang maksimal dan memastikan transparansi serta keadilan dalam setiap transaksi dengan J&T Express Lamnyong.

⁷⁸ Wawancara dengan Linda Rupaida, salah satu konsumen J&T Express Lamnyong, pada tanggal 24 Januari 2024.

⁷⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

BAB EMPAT

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan fakta yang diperoleh dari hasil penelitian terhadap permasalahan di atas dapat diambil kesimpulan:

1. Bentuk tanggung jawab perusahaan J&T Express Lamnyong terhadap konsumen yang mengalami kerusakan barang adalah pembayaran biaya pergantian atas barang yang rusak maksimal adalah 10x (Sepuluh Kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai pergantian maksimal Rp.1.000.000,00 (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penngantian maksimal adalah Rp.100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah). Untuk barang-barang yang diasuransikan maka kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera atau dicantumkan yaitu pergantian sesuai nilai *invoice* barang dengan nilai maksimal Rp. 20.000.0000,00 (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal pergantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000 (Dua Juta Rupiah). Namun faktanya, dalam beberapa kasus terkait kerusakan barang, J&T Express Lamnyong menghindar dari tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian, sehingga konsumen tidak dapat memperoleh hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan.
2. Sistem pengajuan klaim atas kerusakan barang kiriman harus diajukan pengirim kepada J&T Express selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kalender terhitung sejak diterimanya kiriman oleh penerima atau penerima pengganti tersebut beserta

dokumen-dokumen dan video pembukaan. Selain itu untuk pengajuan klaim dapat juga dilakukan dengan menghubungi customer service J&T Express Lamnyong melalui nomor telepon, email atau media sosial yang disediakan oleh perusahaan. Terkait dengan sistem penggantian rugi oleh J&T Express mengenai hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh konsumen seringkali tidak terpenuhi. Salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas terkait barang kiriman yang mengalami kerusakan dan hak untuk menyampaikan keluhan. Sehingga konsumen kerap kali mengalami kerugian karena tidak dapat mengajukan klaim ganti rugi.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis memiliki beberapa saran diantaranya yaitu:

1. J&T Express harus memberikan informasi yang jelas dan rinci tentang perjanjian pengiriman barang terhadap konsumen yang ingin mengirimkan barang agar saat terjadi wanprestasi maka konsumen bisa mengajukan klaim ganti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Terhadap pengajuan klaim yang hanya berlaku selama 3 hari Seharusnya J&T Express melakukan revisi terhadap kebijakan ini, karena dapat memberikan kerugian kepada konsumen. Selain itu, banyak konsumen yang tidak menyadari ketentuan ini karena tidak diinformasikan secara jelas sebelum melakukan pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Kadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, 1990
- _____, *Hukum Ekspedisi Darat, Udara dan Laut*, Bandung: PT Citra Aditya, 1991
- Adji, Sution Usman, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1990
- Andry, Sri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010
- Djakfar M, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syari'ah*, Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009
- Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suka Media, 2015
- Eko Suwargono, *Etika Tanggung Jawab: Studi tentang Akuntabilitas Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan*, Jakarta: Kompas, 2011
- Joko Tri Prasetyo, *Ilmu Budaya dasar*, Bandung: Pustaka Setia, 2004.
- Nasution AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diatmedia, 2007
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2012
- Rudyanti Dorothea Tobing, *Aspek-aspek Hukum Bisnis, Pengertian Asas, Teori dan Praktik* Palangkaraya: LaksBang Justitia, 2015
- Salim, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003
- Soerjono Soekanto, Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995

- Soeroso R., *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka, 2007
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, Bandung, Alfabeta, 2017
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Suharsimi Arikuto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sutendi, Ardian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008
- Wahbah Al-Zuhaili, *Fiqh Islam Waadilatuhu*, Jakarta: Gema Insani, 2011
- Zaini dan Muderis, *Adopsi Suatu Tinjauan dari Tiga Sistem Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 1995
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Skripsi

- Alwy Aziz, *Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Terhadap Hilang atau Rusaknya Barang Melalui Jalur Darat (Studi Kasus pada J&T Express Demak)*, Skripsi, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022. Dipublikasikan.
- Dhio Darmawan, *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Bendahan Sangawan Kota Depok)* Skripsi, Jakarta, Fakultas

Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2020. Dipublikasikan.

Lidya Mahendra, *Perlindungan hak-hak Kreditur dalam Hal adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak debitur*, Jurna Akta Comitas, Kenotariatan Universitas Udayana, volume 2, Nomor 1, Dipublikasikan.

Muhammad Fiqri, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (JNE Harapan Raya Pekanbaru) Terhadap Barang Kiriman Konsumen*, Skripsi, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2022. Dipublikasikan.

Nopriza, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan, Kerusakan dan Hilangnya Barang (Studi pada PT. J&T Express Cabang Duri)* Skripsi, Pekanbaru, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022. Dipublikasikan.

D. Jurnal

Onan Purba, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha* Jurnal Darma Agung Volume XXVII, Nomor 3, Desember 2019: 1072– 1081.

Hendra Adi Gunawan Putra, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 5, Nomor 1, 2023. CC-BY-SA 4.0 License 9

Azzam Faiz kamal. Budi Wijayanto, “Text Mining Untuk Analisa Setiment Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Naïve Bayes Pda Aplikasi J&T Express”, *Jurnal IJCCS*, No. 2 (2017)

E. Website

<https://accesslogistik.com>

<https://hukumonline.com/jasapengangkutan>

<https://kargo.tech/blog/peran-perusahaan-ekspedisi-dan-cara-kerjanya/>

<https://kbbi.web.id/analisis>

<https://kbbi.web.id/tanggungjawab>

<https://majoo.id/solusi/detail/pengiriman-barang>

<https://paxel.co/id/berita-dan-promo/kenali-perbedaan-pengiriman-kargo-dan-reguler-untuk-kirim-barang>

<https://sipadu.isi-ska.ac.id>

<https://www.mitralogistiks.co.id/ekspedisi-darat/>

<https://www.pengertianku.net/2020/12/jasa-ekspedisi-adalah.htmls>



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Manda Ayu Frastika Utami/200106107
 Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 18 September 2002
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Agama : Islam
 Kebangsaan/Suku : Indonesia/Jawa
 Status : Belum kawin
 Alamat : Jadi Sepakat, Kec. Bandar, Kab Bener Meriah

Orang Tua
 Nama Ayah : Rusli
 Nama Ibu : Kayani, S.Pd
 Alamat : Jadi Sepakat, Kec. Bandar, Kab. Bener Meriah
 Pendidikan
 SD/MI : SD Negeri Jadi Sepakat
 SMP/MTS : SMP Negeri 1 Bandar
 SMA/MA : SMAS Sukma Bangsa Pidie
 PT : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 26 Januari 2024

Penulis

Manda Ayu Frastika Utami

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penetapan Pembimbing Skripsi



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 4056/Un.08/FSH/PP.00.9/10/2023**

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang :

- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKU Skripsi tersebut;
- b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Mengingat :

1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di lingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG BIMBINGAN SKRIPSI

KESATU : Menunjuk Saudara (j):

a. Prof.Dr. Nurdin.,M.Ag	Sebagai Pembimbing I
b. Misran.,M.Ag	Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (j):

Nama :	Manda Ayu Frastika Utami
NIM :	200106107
Prodi :	Ilmu Hukum
Judul :	Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Pengiriman Barang (Ditinjau Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen)

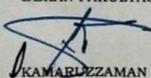
KEDUA : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 04 Oktober 2023
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM,


KAMALUZZAMAN

Tembusan:

- 13.Rektor UIN Ar-Raniry;
- 14.Ketua Prodi Ilmu Hukum;
- 15.Mahasiswa yang bersangkutan;
- 16.Arsip.

Lampiran 2 Surat Permohonan melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4884/Un.08/FSH.I/PP.00.9/12/2023
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 J&T Express Lamnyong
 Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MANDA AYU FRASTIKA UTAMI / 200106107**
 Semester/Jurusan : VII / Ilmu Hukum
 Alamat sekarang : Baet, Baitussalam, Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi J&T Express Lamnyong terhadap Kerusakan Barang saat Pengiriman (Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Desember 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



A R - R Hasnul Arifin Melayu, M.A.

Berlaku sampai : 29 Desember 2023

Lampiran 3 Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Muhammad Mirsal
Tempat/tanggal lahir : Medan, 16 Desember 1983
Alamat : Jl. Rukun Damai II No. 2 Gp. Pineung, Syiah Kuala
Peran dalam Penelitian : Orang yang diwawancarai (*interviewee*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul;
**“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG
TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau Menurut
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).”**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 28 Desember 2023

Pembuat pernyataan

Muhammad Mirsal

Koordinator Drop Point BTJ 04 Syiah Kuala

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Lampiran 4 Protokol Wawancara

PROTOKOL WAWANCARA

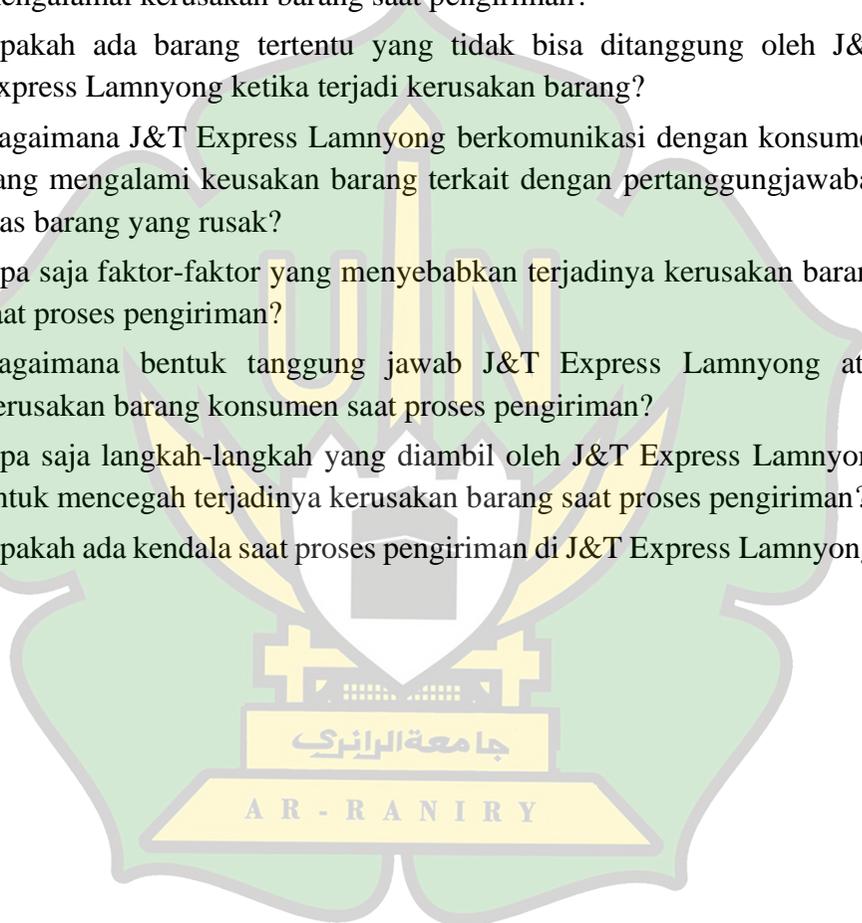
Judul Penelitian/Skripsi	: TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)
Waktu Wawancara	: Pukul 16.30-17.30 WIB
Tempat	: J&T Express Lamnyong
Pewawancara	: Manda Ayu Frastika Utami
Orang Yang Diwawancarai	: Muhammad Mirsal
Jabatan Orang Yang Diwawancarai	: Koordinator <i>Drop point</i> BTJ 04 Syiah Kuala

Wawancara ini akan meneliti mengenai **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi. Berdasarkan data yang terkumpul di lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari orang yang diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 60 (**enam puluh menit**).

Daftar Pertanyaan:

1. Apakah pernah terjadi kerusakan barang di J&T Express Lamnyong saat proses pengiriman?
2. Bagaimana contoh atau bentuk-bentuk kerusakan barang yang terjadi saat proses pengiriman?

3. Barang apa yang paling sering mengalami kerusakan saat proses pengiriman?
4. Apakah ada perjanjian pertanggungjawaban yang dilakukan antara konsumen dan pihak J&T Express sebelum proses pengiriman terkait hal-hal yang tidak diinginkan selama proses pengiriman?
5. Bagaimana prosedur yang harus diikuti oleh konsumen yang mengalami kerusakan barang saat pengiriman?
6. Apakah ada barang tertentu yang tidak bisa ditanggung oleh J&T Express Lamnyong ketika terjadi kerusakan barang?
7. Bagaimana J&T Express Lamnyong berkomunikasi dengan konsumen yang mengalami kerusakan barang terkait dengan pertanggungjawaban atas barang yang rusak?
8. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan barang saat proses pengiriman?
9. Bagaimana bentuk tanggung jawab J&T Express Lamnyong atas kerusakan barang konsumen saat proses pengiriman?
10. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh J&T Express Lamnyong untuk mencegah terjadinya kerusakan barang saat proses pengiriman?
11. Apakah ada kendala saat proses pengiriman di J&T Express Lamnyong?



PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/Skripsi	: TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)
Waktu Wawancara	: Pukul 21.00- 21.30 WIB
Tempat	: Baet, Baitussalam.
Pewawancara	: Manda Ayu Frastika Utami
Orang Yang Diwawancarai	: Linda Rupaida

Wawancara ini akan meneliti mengenai **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi. Berdasarkan data yang terkumpul di lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari orang yang diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 30 (**enam puluh menit**).

Daftar pertanyaan:

1. Apakah anda pernah mengalami kerusakan barang di J&T Express Lamnyong saat proses pengiriman? Apakah bisa anda jelaskan bagaimana kronologinya?
2. Bagaimana bentuk kerusakan barang yang anda alami?
3. Apakah anda melapor ke pengirim barang terkait kerusakan barang yang terjadi?

4. Apakah anda merasa bahwa J&T Express memberikan informasi yang jelas terkait pengiriman barang seperti syarat dan ketentuan serta sistem pengajuan klaim yang ada pada J&T Express?
5. Apakah anda masih mau menggunakan jasa J&T Express kedepannya?



PROTOKOL WAWANCARA

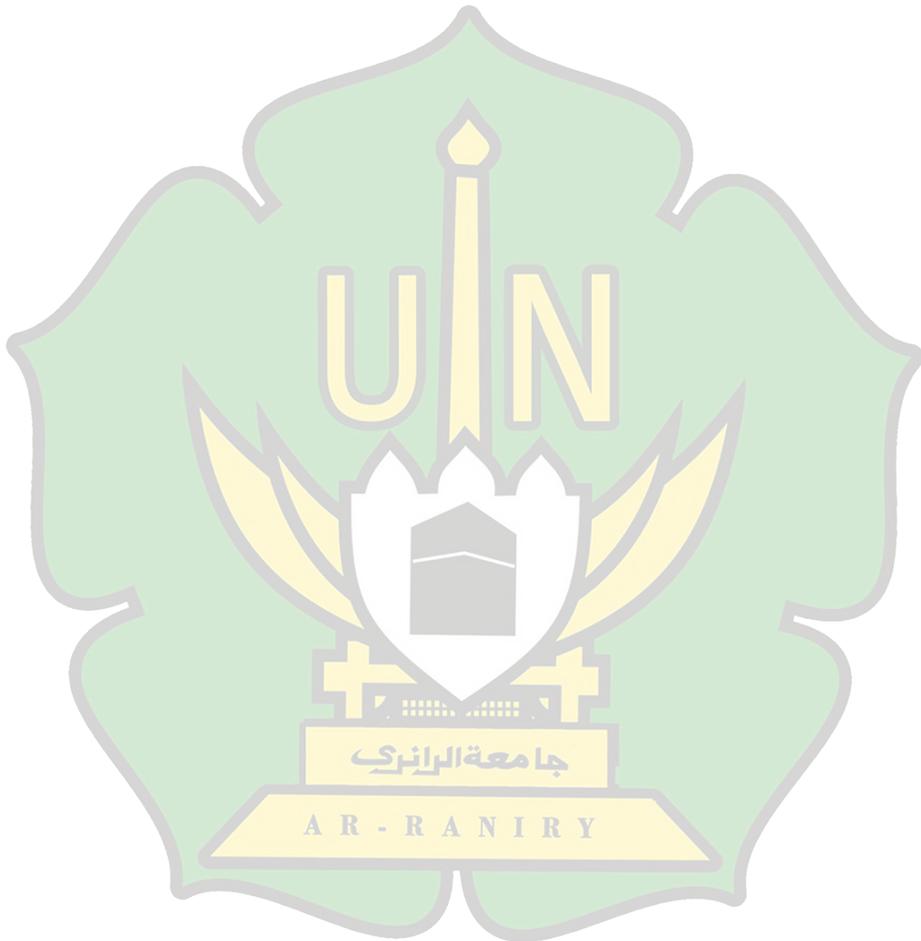
Judul Penelitian/Skripsi	: TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)
Waktu Wawancara	: Pukul 11.00- 11.30 WIB
Tempat	: Horas Lamnyong
Pewawancara	: Manda Ayu Frastika Utami
Orang Yang Diwawancarai	: Fiana Yuristi

Wawancara ini akan meneliti mengenai **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T EXPRESS LAMNYONG TERHADAP KERUSAKAN BARANG SAAT PENGIRIMAN (Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi. Berdasarkan data yang terkumpul di lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari orang yang diwawancarai. Wawancara ini akan membutuhkan waktu selama 30 (**enam puluh menit**).

Daftar pertanyaan:

1. Apakah anda pernah mengalami kerusakan barang di J&T Express saat proses pengiriman? Lalu bagaimana bagaimana kronologinya?
2. Bagaimana bentuk kerusakan barang yang anda alami?
3. Apakah anda melapor ke pengirim barang terkait kerusakan barang yang terjadi?

4. Apakah anda merasa bahwa J&T Express memberikan informasi yang jelas terkait pengiriman barang seperti syarat dan ketentuan, dan juga sistem pengajuan klaim ganti rugi?
5. Apakah anda masih mau menggunakan jasa J&T Express kedepannya?



Lampiran 5 Verbatim Wawancara

VERBATIM WAWANCARA

NO	T/J	Isi Wawancara
1	T J	Apakah pernah terjadi kerusakan barang di J&T Express Lamnyong saat proses pengiriman? Tentu saja pernah dan sering.
2	T J	Bagaimana contoh atau bentuk-bentuk kerusakan barang yang terjadi saat proses pengiriman? Bentuk kerusakan barang tergantung pada jenis barang tersebut. Misalnya paket yang berisi makanan atau minuman bisa pecah atau merembes ke paket lainnya. Contoh lainnya adalah mangkuk yang retak atau pecah.
3	T J	Barang apa yang paling sering mengalami kerusakan saat proses pengiriman? Barang-barang yang berbahan kaca dan plastik seperti mangkuk dan sebagainya. Hal tersebut dikarenakan packingan dari konsumen yang tidak memenuhi standar.
4	T J	Apakah ada perjanjian pertanggungjawaban yang dilakukan antara konsumen dan pihak J&T Express sebelum proses pengiriman terkait hal-hal yang tidak diinginkan selama proses pengiriman? Sebelum proses pengiriman barang pihak J&T Express akan melakukan proses pengecekan barang terlebih dahulu, biasanya J&T Express Lamnyong akan menanyakan isi paket tersebut dan mengecek packingan terlebih dahulu dan apabila paket tersebut tidak memenuhi standar pengiriman maka J&T Express akan menolak untuk mengirimkan paket tersebut. Namun, apabila konsumen memaksa maka J&T Express Lamnyong tidak akan menanggung resiko apabila terjadi kerusakan barang saat pengiriman.
5	T	Bagaimana prosedur yang harus diikuti oleh konsumen ketika ingin komplain terhadap kerusakan barang yang terjadi saat proses pengiriman?

	J	Prosedur yang harus diikuti oleh konsumen ketika ingin melakukan komplain adalah konsumen dapat menghubungi customer service J&T express melalui nomor telepon, email atau media sosial yang disediakan oleh perusahaan. Setelah itu akan ada tim investigasi yang akan mengecek barang tersebut rusak karena proses pengiriman atau karena kelalaian konsumen dalam mempacking barang.
6	T J	Apakah ada barang tertentu yang tidak bisa ditanggung oleh J&T Express Lamnyong ketika terjadi kerusakan barang? Ada beberapa barang-barang tertentu yang tidak dapat ditanggung kerusakannya oleh J&T Express salah satunya barang-barang yang nominalnya tinggi seperti alat elektronik yang rentan mengalami kerusakan. Barang-barang yang memiliki nominal tinggi akan dimasukkan ke asuransi. J&T tidak menanggung kerusakannya karena sebelum proses pengiriman pihak J&T sudah mengecek terlebih dahulu barang tersebut sudah layak dan sesuai standar pengiriman atau belum misalnya untuk barang-barang elektronik disarankan untuk dipacking menggunakan <i>bubble wrap</i> dan kayu. Apabila packingan sudah sesuai standar maka pengiriman akan dilanjutkan namun, apabila packingan tidak sesuai standar maka J&T tidak akan melanjutkan pengiriman.
7	T J	Bagaimana J&T Express Lamnyong berkomunikasi dengan konsumen yang mengalami keusakan barang terkait dengan pertanggungjawaban atas barang yang rusak? Cara pihak J&T Express berkomunikasi dengan konsumen terkait pertanggungjawaban kerusakan barang yaitu menghubungi konsumen melalui resi pengiriman yang tercantum saat pengiriman barang.
8	T	Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kerusakan barang saat proses pengiriman?

	J	Faktor yang paling sering menyebabkan terjadinya kerusakan barang adalah karena packingan yang kurang memenuhi standar selain itu karena proses pengiriman barang yang harus melalui beberapa <i>drop point</i> atau transit sehingga barang tersebut mengalami kerusakan dan juga karena beberapa kelalaian-kelalaian manusia lainnya.
9	T J	Bagaimana bentuk tanggung jawab J&T Express atas kerusakan barang konsumen saat proses pengiriman? Bentuk tanggung jawab J&T Express ketika terjadi kerusakan barang konsumen adalah dengan melakukan pergantian uang senilai dengan harga barang yang mengalami kerusakan.
10	T J	Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh J&T Express Lamnyong untuk mencegah terjadinya kerusakan barang saat proses pengiriman? Mengecek packingan barang dari konsumen apakah sudah sesuai dengan standar pengiriman barang atau belum.
11	T J	Apakah ada kendala saat proses pengiriman di J&T Express Lamnyong? Untuk di J&T express Lamnyong sendiri tidak memiliki banyak kendala-kendala saat pengiriman kecuali barang yang rusak karena kelalaian selain itu karena J&t Express Lamnyong hanya kantor cabang/ <i>drop point</i> yang memiliki tugas menerima dan mengirim barang saja. Namun,, kendala-kendala tersebut sering terjadi di gudang-gudang J&t Express yang lebih besar lagi.

VERBATIM WAWANCARA

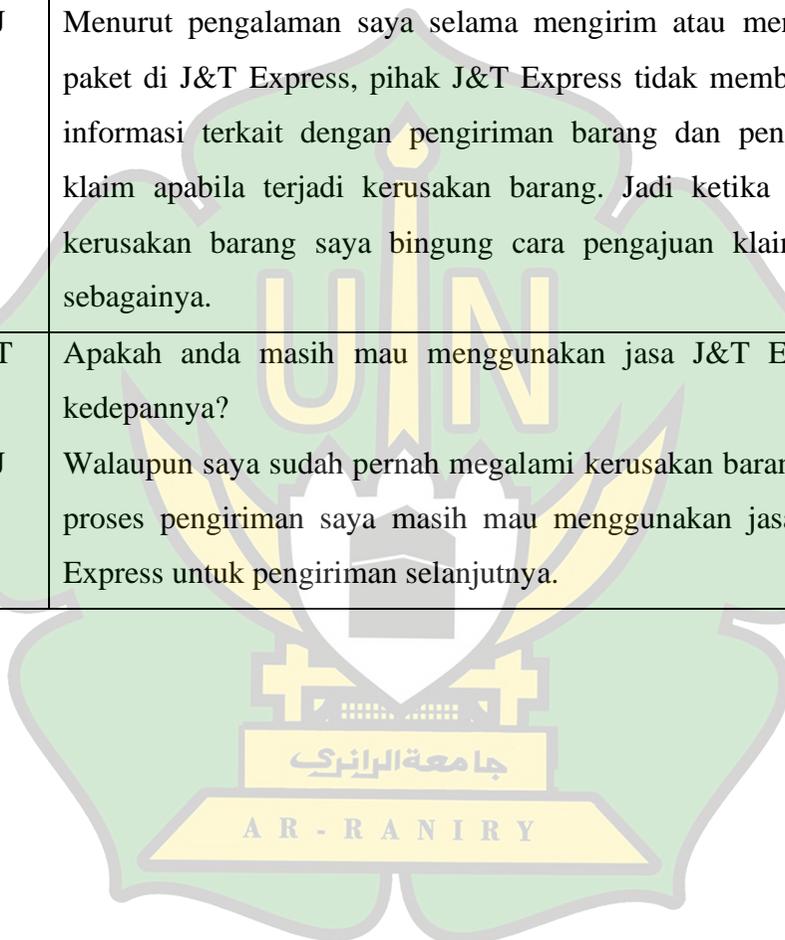
NO	T/J	Isi Wawancara
1	<p>T</p> <p>J</p>	<p>Apakah anda pernah mengalami kerusakan barang di J&T Express Lamnyong saat proses pengiriman? Apakah bisa anda jelaskan bagaimana kronologinya?</p> <p>Pernah, 2 bulan lalu saya mengirimkan barang berupa parfum dari Banda Aceh ke Takengon tempat kakak saya tinggal, saya menggunakan jasa J&T Express Lamnyong. Lalu saat paketnya sampai, parfume tersebut sudah pecah dan semua isinya keluar.</p>
2	<p>T</p> <p>J</p>	<p>Bagaimana bentuk kerusakan barang yang anda alami?</p> <p>Bentuk kerusakan yang saya alami adalah botol parfume tersebut telah pecah dan semua isi parfumenya keluar. Karena botol parfume tersebut terbuat dari bahan kaca.</p>
3	<p>T</p> <p>J</p>	<p>Apakah anda melapor ke pengirim barang terkait kerusakan barang yang terjadi?</p> <p>Saya melaporkan kejadian tersebut ke J&T Express Lamnyong namun, mereka mengatakan bahwa ini adalah kelalaian saya dalam mempacking paket tersebut sehingga dalam proses pengiriman barang tersebut mengalami kerusakan dan pecah, jadi pihak J&T Express tersebut tidak mau memberikan ganti rugi terkait kerusakan barang yang saya alami. Padahal dalam proses packing barang saya sudah melapisinya dengan <i>bubble wrap</i> yang banyak dan packingan tersebut sudah sangat kuat. Saya mengira bahwa kerusakan tersebut adalah akibat J&T Express bukan karena packingan saya yang tidak memenuhi standar.</p>

4	T	Apakah anda merasa bahwa J&T Express memberikan informasi yang jelas terkait pengiriman barang seperti syarat dan ketentuan serta sistem pengajuan klaim yang ada pada J&T Express?
	J	Menurut saya J&T Express kurang jelas dalam memberikan informasi terkait dengan pengiriman barang. Dan mengenai hal tersebut, saya tidak mengetahuinya dikarenakan saat proses pengiriman barang mereka langsung memproses paket tersebut tanpa memberi tahu terlebih dahulu mengenai syarat, ketentuan dan juga cara atau sistem pengajuan klaim di J&T Express Lamnyong.
5	T	Apakah anda masih mau menggunakan jasa J&T Express kedepannya?
	J	Saya masih mau menggunakan jasa J&T Express tapi hanya untuk mengirimkan barang-barang yang minim terjadinya kerusakan. Dan untuk barang-barang yang rentan mengalami kerusakan saya akan mempertimbangkannya terlebih dahulu.

VERBATIM WAWANCARA

NO	T/J	Isi Wawancara
1	T J	<p>Apakah anda pernah mengalami kerusakan barang di J&T Express saat proses pengiriman? Lalu bagaimana bagaimana kronologinya?</p> <p>Pernah, pada tanggal 12 Desember 2023 saya memesan barang berupa oven seharga Rp. 200.000 melalui tiktok shop dan barang tersebut dikirim melalui J&T Express pada tanggal 22 Desember 2023. Lalu setelah paket tersebut saya buka ternyata kardusnya telah rusak begitupun ovennya.</p>
2	T J	<p>Bagaimana bentuk kerusakan barang yang anda alami?</p> <p>Bentuk kerusakan yang saya alami adalah tutup oven tersebut pecah di bagian sudut. Karena tutupnya berbahan kaca.</p>
3	T J	<p>Apakah anda melapor ke pengirim barang terkait kerusakan barang yang terjadi?</p> <p>Saya melaporkan kejadian tersebut ke J&T Express Lamnyong namun, mereka mengatakan bahwa saya harus melapor ke toko tempat saya membeli barang dikarenakan ini bukan kesalahan dari J&T Express. Lalu saya melapor ke toko tempat saya membeli oven dan toko tersebut mengatakan bahwa mereka sudah mengecek barang dan mempacking oven dengan sangat baik, bahkan sudah melapisi dengan <i>bubble wrap</i>, kardus dan <i>styrofoam</i>. Lalu toko tersebut melapor ke J&T Express dan J&T Express mengatakan bahwa pengajuan klaim sudah lewat waktu 3 (tiga) hari. Dan menyarankan untuk mengirimkan</p>

		kembali ovennya ke toko tapi ongkos kirim akan dibebankan kepada saya.
4	T	Apakah anda merasa bahwa J&T Express memberikan informasi yang jelas terkait pengiriman barang seperti syarat dan ketentuan, dan juga sistem pengajuan klaim ganti rugi?
	J	Menurut pengalaman saya selama mengirim atau menerima paket di J&T Express, pihak J&T Express tidak memberikan informasi terkait dengan pengiriman barang dan pengajuan klaim apabila terjadi kerusakan barang. Jadi ketika terjadi kerusakan barang saya bingung cara pengajuan klaim dan sebagainya.
5	T	Apakah anda masih mau menggunakan jasa J&T Express kedepannya?
	J	Walaupun saya sudah pernah megalami kerusakan barang saat proses pengiriman saya masih mau menggunakan jasa J&T Express untuk pengiriman selanjutnya.



Lampiran 6 Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Mirsal, Koordinator *Drop point* BTJ 04 Syiah Kuala, di J&T Express Lamnyong, pada tanggal 25 Desember 2023.



Wawancara dengan Linda Rupaída, Konsumen J&T Express Lamnyong, di Baet, Baitussalam, pada tanggal 24 Januari 2024.



Wawancara dengan Fiana Yuristi, Konsumen J&T Express Lamnyong, Baitussalam, pada tanggal 25 Januari 2024.