

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA
(Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Era Fazira

NIM : 30302000125

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)

SEMARANG

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA
(Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)**



Diajukan oleh :

Era Fazira

NIM : 30302000125

Telah Disetujui :

Pada tanggal, 23 Januari 2023

Dosen Pembimbing :

Dini Amalia Fitri, S.H, M.H

NIDN : 06-0709-9001

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA
(Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Era Fazira

NIM : 30302000125

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 Februari 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji


Ketua,


Rizki Adi Pinandito, S.H, M.H

NIDN : 06-1910-9001

Anggota


Anggota


Dr. Hj. Widavati, S.H, M.H

NIDN : 06-2006-6801


Dini Amalia Fitri, S.H, M.H

NIDN : 06-0709-9001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H

NIDN : 06-2004-6701

MOTTO :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-baqarah : 286)

“Jangan kalah pada rasa takutmu,

hanya ada satu hal yang membuat mimpi tak mungkin diraih :

Perasaan takut gagal”. – Paulo Coelho, *“The Alkemis”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rukani dan Ibu Endang Wahyuningsih yang saya cintai dan saya sayangi.
2. Kakak saya, Ema Norhaliza, Amd. Keb, yang saya cintai dan saya sayangi.
3. Civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Era Fazira

NIM : 30302000125

Program Studi : S-1 Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA (Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan



Era Fazira

NIM. 30302000125

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Era Fazira
NIM : 30302000125
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA (Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan



NIM. 30302000125

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman atas Ketidaksihinggaan Barang yang Diterima (Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Sholawat dan salam senantiasa kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini serta pihak akademis Universitas Islam Sultan Agung Semarang :

1. Dr. Bambang Tri Bawono, SH., MH, selaku Ketua Umum Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA).
2. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., S.E., Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Jawade Hafidz., SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Hj. Widayati, SH., MH, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Dr. Arpangi, SH., MH, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Dr. Muhammad Ngaziz, SH., M.H, selaku Ketua Program Studi (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Ida Musofiana, SH., MH., selaku Sekretaris I Program Studi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Dini Amalia Fitri, SH., MH., selaku Sekretaris II Program Studi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan

dengan jelas dan sabar, memberikan waktu dan banyak pengarahan kepada penulis.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah mengajar penulis.
10. Semua Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
11. Kedua orang tua saya, Bapak Rukani dan Ibu Endang Wahyuningsih yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya dari lahir sehingga dapat menyelesaikan pendidikan pada tahap ini.
12. Saudara Perempuan saya satu-satunya, Ema Norhaliza, Amd. Keb, yang menjadi panutan saya ketika saya mengerjakan skripsi ini dan selalu mendorong serta memotivasi hingga bisa ke tahap saat ini.
13. Bapak Muhammad Nasrur selaku *Supervisor* J&T Express cabang Purwodadi yang telah berkenan memberikan waktu dan ilmunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian kepada penulis.
14. Teman-teman seperjuangan Fadhia Maulidha, Dia Sofa, Salwa kasih, Ibnu Khafidz, Daffa Fahri, Abdul Rosid, Mas Falatehan Roni dan rekan-rekan LPM SUPREMA Fakultas Hukum UNISSULA serta sahabat penulis yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Terima kasih telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan agar kelak dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan

Era Fazira

NIM. 30302000125

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I (PENDAHULUAN)	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Terminologi.....	11
F. Metode Penelitian.....	17
BAB II (TINJAUAN PUSTAKA)	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	24

B. Tinjauan Umum Tentang Jasa.....	32
C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman	35
D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik (<i>E-Commerce</i>) ...	45
E. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam	48

BAB III

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidaksesuaian Barang yang Diterima di J&T Express Cabang Purwodadi	55
B. Hambatan dan Solusi dari Kasus Ketidaksesuaian Barang yang Diterima di J&T Express Cabang Purwodadi dan	78

BAB IV

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
Daftar Pustaka	86
Lampiran	



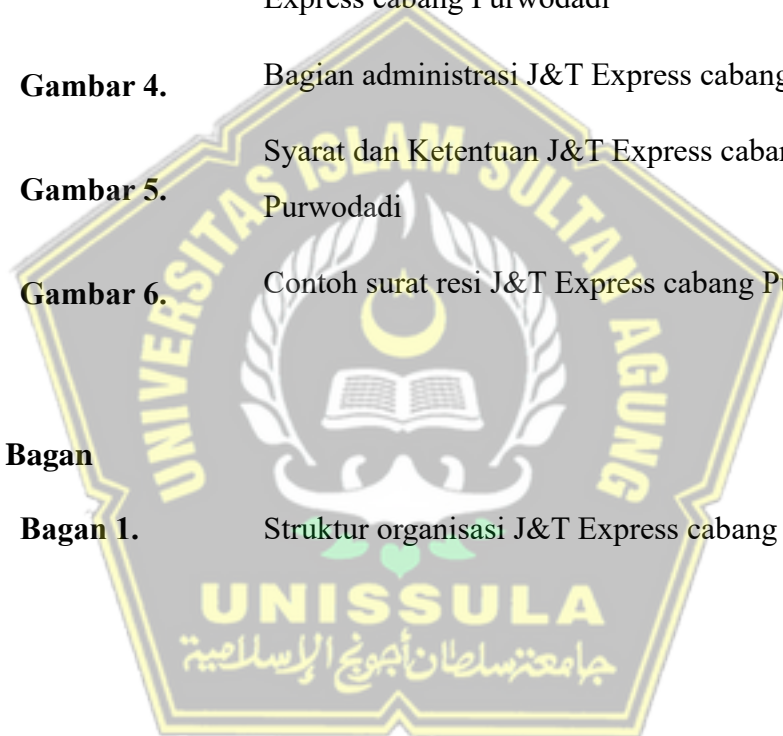
DAFTAR LAMPIRAN

A. Gambar-gambar

- Gambar 1.** Surat ijin riset
- Gambar 2.** Kantor J&T Express cabang Purwodadi
- Gambar 3.** Wawancara dengan Bapak Nasrur selaku SPV J&T Express cabang Purwodadi
- Gambar 4.** Bagian administrasi J&T Express cabang Purwodadi
- Gambar 5.** Syarat dan Ketentuan J&T Express cabang Purwodadi
- Gambar 6.** Contoh surat resi J&T Express cabang Purwodadi

B. Bagan

- Bagan 1.** Struktur organisasi J&T Express cabang Purwodadi



ABSTRAK

Jasa Pengiriman merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang, salah satunya J&T Express. Dalam pengiriman barang pastinya ada beberapa keluhan terkait pengiriman barang, dan masih banyak konsumen yang kebingungan sebenarnya siapa yang bertanggung jawab terhadap hal ini. Indonesia telah memiliki peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam kenyataannya di lapangan tidak sesuai dengan Undang-Undang. Karena J&T Express dalam syarat dan ketentuan terkait batas waktu klaim ganti rugi tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Seharusnya pihak J&T Express bertanggung jawab atas kerugian yang timbul sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima serta hambatan dari kasus ketidaksesuaian barang yang diterima melalui jasa pengiriman J&T Express cabang Purwodadi dan solusinya.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan melakukan studi lapangan secara langsung terhadap objek maupun subjek yang diteliti. Tujuannya ialah untuk dapat mengetahui realita yang terjadi di tengah masyarakat. Metode ini juga digunakan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis untuk mengetahui solusi ataupun penyelesaian masalah serta hambatan yang kerap dihadapi oleh konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima.

Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam kasus ketidaksesuaian barang, dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 ayat (8) menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan karena barang tidak sesuai pesanan berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau pengembalian barang. Solusi untuk J&T Express cabang Purwodadi yaitu dengan mengembangkan kebijakan yang jelas mengenai hak-hak konsumen terkait pengembalian atau ganti rugi barang yang tidak sesuai. Kebijakan tersebut perlu dijelaskan dengan rinci dan mudah dipahami oleh konsumen, serta memberikan informasi yang memadai tentang prosedur pengembalian dan klaim ganti rugi sesuai peraturan di J&T Express cabang Purwodadi

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, J&T Express, Ganti Rugi*

ABSTRACT

Delivery Services is a company that operates in the field of goods delivery, one of which is J&T Express. When shipping goods, there are certainly several complaints regarding the delivery of goods, and there are still many consumers who are confused about who is actually responsible for this. Indonesia already has laws and regulations that protect consumers, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, in reality on the ground it is not in accordance with the law. Because J&T Express' terms and conditions regarding the time limit for compensation claims are not in accordance with the Consumer Protection Law. J&T Express should be responsible for losses arising in accordance with the Consumer Protection Law. This research aims to determine legal protection for consumers regarding non-conformance of goods received as well as obstacles to cases of non-conformity of goods received through the Purwodadi branch of the J&T Express delivery service and their solutions.

This research uses sociological juridical methods by conducting direct field studies on the objects and subjects studied. The aim is to find out the reality that occurs in society. This method is also used to make it easier for researchers to carry out analyzes to find out solutions or solutions to problems and obstacles that consumers often face regarding non-conformance of goods received.

Legal protection for consumers in cases of non-conformity of goods is protected by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Article 4 paragraph (8) states that consumers who suffer losses because goods do not match their orders have the right to receive compensation, compensation or return of the goods. The solution for J&T Express Purwodadi branch is to develop a clear policy regarding consumer rights regarding returns or compensation for non-conforming goods. This policy needs to be explained in detail and easily understood by consumers, as well as providing adequate information about return procedures and compensation claims according to regulations at the J&T Express Purwodadi branch.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, J&T Express, Compensatio*

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman di era modern sekarang membawa kemajuan yang sangat pesat khususnya dalam bidang teknologi, sosial, budaya dan ekonomi hingga perkembangan hukum di Indonesia. Perkembangan tersebut tentu saja akan membawa dampak positif bagi ekonomi masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan yang semakin mudah dengan menggunakan industri pengangkutan yang saat ini berkembang pesat di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyak transaksi jual beli yang tidak hanya ada di suatu wilayah saja namun melibatkan antar kota ataupun kecamatan. Ditambah jumlah *e-commerce* juga mempengaruhi timbulnya berbagai perusahaan ekspedisi jasa pengiriman di Indonesia.¹

Istilah konsumen adalah “pembeli”, istilah ini terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.² Pengertian lain, menurut Hornby, konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu

¹ Eka Wijaya Gunawan, 2021, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan harta antara Label Harga dan Kasir Swalayan di Kabupaten Banyuwangi berdasar UU Nomor 8 Tahun 1999” *Skripsi Fakultas Hukum UNTAG*, Banyuwangi, hlm. 1.

² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam N. H. T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dn Tanggung Jawab Produk*, Bogor : Grafika Mardi Yuana, hlm. 23

persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa, dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia.³ Sedangkan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia telah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, meskipun sebagian besar peraturan-peraturan tersebut pada saat ini sudah tidak berlaku lagi. Setelah Kemerdekaan Republik Indonesia hingga tahun 1999, Undang-Undang Indonesia belum mengenai istilah perlindungan konsumen. Namun peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen.⁵

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dalam Pembukaan alinea ke-4 menyebutkan bahwa tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia adalah “Melindungi segenap bangsa Indonesia....”.⁶ Tujuan tersebut mengandung implikasi bahwa, Negara Republik Indonesia wajib melindungi masyarakat terutama yang terkait hak warga negaranya yang telah tertuang pada UUD 1945. Hak ini meliputi tidak hanya hak-hak umum yang melekat, tetap juga hak-hak khusus yang mengakibatkan hilangnya hak-hak warga negara karena melakukan transaksi dengan pihak lain.

³ Hornby dalam Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan, hlm. 200

⁴ Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 2

⁵ Ibid, hlm. 52

⁶ Pembukaan UUD 1945

Selanjutnya dalam Pasal 27 Ayat 1, dalam UUD 1945 menyebutkan bahwa “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada terkecualinya”.⁷ Pasal tersebut pada dasarnya memberi landasan konstitusional bagi perlindungan konsumen di Indonesia karena dalam ketentuan tersebut jelas dinyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga negara adalah sama atau sederajat. Sebagai warga negara kedudukan konsumen tidak boleh lebih rendah dari produsen, karena keduanya memiliki hak-hak yang seimbang satu sama lain.⁸

Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 yaitu hak konsumen adalah⁹:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

⁷ UUD 1945 Pasal 27 ayat 1

⁸ Shidarta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, hlm 10

⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan tentang kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku pengusaha atau dalam hal ini J&T Express yaitu¹⁰ :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 ayat 7

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi 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.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari penjelasan pasal diatas, pihak jasa pengiriman barang harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di dalam “Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen” menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kemudian diperjelas lagi dalam “Pasal 19 Ayat (2)” yang menjelaskan bahwa 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.¹¹

Selain itu, dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab IV, Bagian II yang dimulai dari Pasal 1365.

Namun menurut pasal 468 KUHD ada faktor – faktor yang dapat membebaskan jasa pengiriman barang atau ekspedisi dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen antara lain¹² :

1. Suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya
2. Akibat sifatnya
3. Keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri
4. Akibat kesalahan pengirim

Dilihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988 dan pada 1990 bergabung sebagai anggota *Consumers International* (CI). Di

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat 1 dan 2 tentang Perlindungan Konsumen

¹² Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468

luar itu, cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayanan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI di berbagai provinsi di Tanah Air.¹³

Masih banyak konsumen yang kebingungan sebenarnya siapa yang bertanggung jawab terhadap hal ini, jika kondisi barang yang mereka pesan tidak sesuai setelah diterima, misalnya ada ketidaksesuaian dengan deskripsi produk, salah tempel resi yang mengakibatkan barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dikirim, serta salah pengiriman antara barang yang dikirim dengan barang orang lain ketika perjalanan. Jika situasi tersebut terjadi, maka kerugian yang akan dialami adalah konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen telah memenuhi kewajibannya dengan membayar biaya pengiriman, namun tidak mendapatkan hak yang seharusnya diterima. Serta langkah-langkah apa yang harus mereka tempuh jika terjadi suatu permasalahan diatas. Konsumen juga memerlukan pertanggungjawaban dari pihak jasa pengiriman dalam hal ini J&T Express atas kerugian yang dialaminya.

Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat 402 aduan pada tahun 2020, 535 aduan konsumen pada tahun 2021, Jumlah ini meningkat 33% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 menerima 882 aduan, jumlah tersebut meningkat sangat pesat yaitu 64,86% dibandingkan setahun sebelumnya. Secara rinci dengan persentase pengaduan konsumen

¹³ Shidarta, 2004, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm.

terhadap sektor otomotif dan pengiriman paket berturut-turut sebesar 3,2% dan 2,7%.¹⁴ Dalam Perusahaan jasa ekspedisi multinasional, khususnya J&T Express berada di peringkat 3 dengan persentase 12%. Permasalahan utama pengaduan jasa ekspedisi adalah karena barang yang hilang 41%. Berikutnya, 18% merupakan soal barang tidak boleh diambil kurir. Masalah aduan tentang barang yang tidak sampai sebesar 18% dan pengiriman yang tidak sesuai sebesar 12%. Adapun aduan soal barang rusak dan estimasi pengiriman sebesar 16%.¹⁵

Dari pemaparan diatas, maka tergambarlah pentingnya penelitian ini dilakukan. Oleh sebab itu, akan dilakukan penelitian terkait hak-hak perlindungan konsumen terhadap konsumen yang tidak mendapatkan hak-haknya. Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menjadikan suatu pokok bahasan guna menyusun penulisan hukum dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA (Studi Kasus di J&T Express cabang Purwodadi)”**.

¹⁴ “Dimas Bayu’, DataIndonesia.id, <https://dataindonesia.id/varia/detail/yiki-catatlonjakan-pengaduan-konsumen-pada-2022> diakses tanggal 25 february 2024 pkl. 17.49.

¹⁵ “Annissa Mutia’, databoks, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/yiki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen> diakses tanggal 25 Februari 2024 pkl. 17.58

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis telah merumuskan beberapa pokok permasalahan yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Adapun pokok permasalahan tersebut adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima di J&T Express cabang Purwodadi?
2. Apa hambatan dan solusi dari kasus ketidaksesuaian barang yang diterima di J&T Express cabang Purwodadi?

C. TUJUAN MASALAH

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima di J&T Express cabang Purwodadi.
2. Untuk mengetahui hambatan dan dari kasus ketidaksesuaian barang yang diterima di J&T Express cabang Purwodadi.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan dengan semestinya. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Menambah wawasan penulis dalam perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang hukum dan khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman atas ketidaksesuaian barang yang diterima di J&T Express Purwodadi.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmu dibidang hukum khususnya dalam bidang hukum perdata terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman atas ketidaksesuaian barang yang diterima.

b. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman mengenai hak-haknya sebagai konsumen dan perlindungan hukum sebagai konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima.

c. Bagi Jasa Pengiriman barang

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan yang dapat memberikan informasi mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima.

E. TERMINOLOGI

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. KBBI mengartikan perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Merujuk definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri yaitu memberikan perlindungan. Beranjak dari definisi sederhana tersebut, kamus hukum mengartikan perlindungan hukum sebagai peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat. Peraturan ini dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tersebut akan menyebabkan pengambilan tindakan.¹⁶

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat dinikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁷

¹⁶ “JDIH Sukoharjo’ Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara memperolehnya, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya> diakses tanggal 25 Agustus 2023 pkl. 15.02

¹⁷ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54

Dari definisi di atas, semua orang berhak mendapatkan perlindungan perlindungan hukum dimana ini sebagai upaya melindungi masyarakat yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut¹⁸ :

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya
- b. Jaminan kepastian hukum
- c. Berkaitan dengan hak-hak warga negara
- d. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya

2. Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya). Penerima pesan iklan, atau pemakai jasa seperti pelanggan dan sebagainya.¹⁹ Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, entah bagi kepentingan orang lain, keluarga, maupun diri sendiri serta tidak untuk diperdagangkan.

Pakar masalah konsumen Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai,

¹⁸ “Detik.com”, Perlindungan Hukum: Pengertian Serta Perbedaannya dengan Penegakan Hukum, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6716361/perlindungan-hukum-pengertian-serta-perbedaannya-dengan-penegakan-hukum> diakses tanggal 2 September 2023 pkl. 18.04

¹⁹ MediaIndonesia, <https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenal-perilaku> diakses tgl 25 Agustus 202 pkl. 18.25

pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.²⁰ Oleh karena itu, disimpulkan terdapat 3 (tiga) pengertian konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan. Melihat para sifat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak berbadan hukum, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik Negara).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen merupakan rantai terakhir dalam aliran produk setelah produsen dan distributor. Konsumen adalah orang yang hanya akan menggunakan produk tersebut tanpa menjual kembali kepada pihak-pihak

²⁰ Salamiah, 2014, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli" *Al' Adl*, Vol. 6, No. 12, hlm. 42

tertentu. Secara sederhana, konsumen adalah sebagai orang atau pihak tertentu yang membayar untuk mendapatkan jasa atau produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Istilah lain dari konsumen adalah pelanggan.

3. Jasa Pengiriman

Jasa pengiriman barang merupakan badan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan merupakan suatu bentuk layanan publik yang menawarkan kemudahan dalam pelaksanaannya. Pengiriman barang terjadi karena adanya kebutuhan untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Biasanya pengirim barang terjadi karena beberapa hal yaitu karena adanya transaksi jual beli dan/atau untuk mengisi kebutuhan barang di lokasi lain.²¹

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai apa itu jasa pengiriman. Menurut Donald Walters, jasa pengiriman adalah untuk memindahkan dan menyimpan bahan material dari pengirim awal hingga sampai kepada pelanggan akhir melalui rantai pasokan. Pendapat lain dari Lysons menyatakan bahwa jasa pengiriman merupakan integrasi dari transportasi, pengadaan, dan kegiatan pergudangan yang bertujuan untuk menyediakan cara atau alat yang efektif biaya. Ahli lain yaitu Sondang P. Siagian menyatakan jika jasa pengiriman merujuk pada semua alat, barang, dan sarana yang dibutuhkan dan digunakan oleh seseorang. Ada pula

²¹ “Kompasiana’, mengenal perusahaan jasa pengirim barang, <https://www.kompasiana.com/arthanugraha/5838e0419b93737f13e959c8/mengenal-perusahaan-jasa-pengiriman-barang> diakses tanggal 27 Agustus pkl. 11.40.

Bowersox yang menyatakan bahwa jasa pengiriman adalah proses strategis dalam pengiriman komponen, bahan baku, dan barang jadi dari pemasok antar fasilitas di dalam perusahaan maupun ke konsumen.²²

Jasa pengiriman adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, laut dan udara.²³

4. Ketidaksesuaian Barang

Berkaitan dengan istilah barang, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.²⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 4 mengartikan “Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat

²² “Kiriminaja’, Mengenal Jasa Ekspedisi : Mulai dari Pengertian Para Ahli, Pentingnya Ekspedisi dan Rekomendasinya, <https://kiriminaja.com/blog/jasa-ekspedisi-adalah-diases> tanggal 3 September 2023 pkl. 21.18.

²³ “TPM Cargo Logistik jakarta’, Defisi pengertian ekspedisi, <http://kirimbarangcargojakarta.blogspot.com/2016/02/definisi-pengertian-ekspedisi.html> diakses tanggal 27 Agustus 2023 pkl. 11.46.

²⁴ Shidarta, 2004, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm.

diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”.²⁵

Dengan demikian yang dimaksud dengan ketidaksesuaian barang dalam menggunakan jasa pengiriman adalah ketidaksesuaian antara kondisi, jenis atau jumlah barang yang dikirimkan. Bisa juga kesalahan dari jasa pengiriman lainnya yaitu salah dalam penempelan resi yang mengakibatkan barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dikirim, serta salah pengiriman antara barang yang dikirim dengan barang orang lain ketika perjalanan.

Ketidaksesuaian ini bisa terjadi dalam beberapa bentuk:

- a. Kerusakan fisik adalah barang yang diterima di tujuan mengalami kerusakan atau kerusakan fisik yang tidak sesuai dengan kondisi saat pengiriman. Hal ini bisa terjadi akibat penanganan yang buruk, kurangnya perlindungan selama transportasi, atau ketidakhati-hatian dalam proses pengiriman.
- b. Ketidaksesuaian kuantitas adalah jumlah barang yang diterima tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya diterima. Ini bisa berarti terlalu banyak atau terlalu sedikit barang yang diterima oleh penerima, yang dapat mengganggu operasi bisnis atau kebutuhan konsumen.

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 4

- c. Ketidaksesuaian jenis barang adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan jenis atau spesifikasi yang telah disepakati dalam pesanan. Ini bisa berarti penerima menerima barang yang berbeda atau versi yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

F. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis yaitu dengan menemukan kenyataan hukum yang di alami di lapangan atau suatu pendekatan yang berpangkal pada permasalahan mengenai hal yang bersifat yuridis serta kenyataan yang ada.²⁶ Penelitian hukum yuridis sosiologis terutama meneliti data primer di samping juga mengumpulkan data yang bersumber dari data sekunder.

Penelitian yuridis sosiologis bertitik tolak pada data primer atau dengan kata lain, peneliti ini memperoleh data dari penelitian langsung di lapangan melalui wawancara dengan para narasumber. Sedangkan data sekunder digunakan sebagai data pendukung atau untuk melengkapi data primer. Oleh karena itu, metode pendekatan yuridis sosiologis menjadi pilihan yang tepat dalam konteks penelitian ini, mengingat bahwa melalui rumusan masalah

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm. 126

tersebut, data yang diperoleh akan memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi. Pendekatan ini diimplementasikan dengan untuk mendapatkan gambaran dan pemahaman yang lebih komprehensif terkait permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.²⁷

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan spesifikasi deskriptif, yaitu karena penelitian ini dimaksud untuk menggambarkan secara detail tentang peraturan dan penerapan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jika terjadi pengiriman barang yang tidak sesuai oleh J&T Express cabang Purwodadi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung data dari hasil studi penelitian di lapangan yang tentunya berkaitan dengan pokok penelitian. Penulis akan mengumpulkan, mengkaji, dan meneliti sumber data yang diperoleh dengan cara wawancara. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian dengan datang langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang lengkap dengan melakukan wawancara bersama pihak yang bersangkutan atau terkait,

²⁷ Ronny Hanjipto Soemita, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995, hlm. 22

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari sumber yang sudah ada. Data sekunder di peroleh dengan melakukan studi atau penelitian kepustakaan (*library research*).

Data sekunder dalam penelitian dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bahan hukum, yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang mengikat, yaitu terdiri dari:

- a) Pembukaan UUD 1945 dan UUD 1959
- b) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.
- c) Kitab Undang-Undang Hukum perdata (*Burgerlijk Wetboek*)
- d) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- e) Peraturan perundangan lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan hukum ini.

2) Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, yaitu:

- a) Buku-buku mengenai perlindungan konsumen
- b) Karya ilmiah lain (skripsi) atau tesis
- c) Artikel-artikel atau hasil penelitian para ahli maupun akses internet yang berkaitan dengan penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

3) Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu:

- a) Kamus Hukum
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), serta
- c) Ensiklopedia

4. Metode Pengumpulan Data

Sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data dari sumber di atas, penulis menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Metode observasi juga dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek yang dimaksud dengan merasakan dan memahami pengetahuan dari fenomena²⁸.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab dengan pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk menggali

²⁸ “Deepublish Store”, Metode observasi, https://deepublishstore.com/blog/metode-observasi/#Pengertian_Metode_Observasi diakses tanggal 27 Agustus 2023, pkl. 12.48.

informasi secara detail mengenai topik yang sedang ditulis oleh peneliti.

Wawancara ini dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada Penanggung Jawab *Supervisor* (SPV) J&T Express cabang Purwodadi dengan mempersiapkan daftar pertanyaan.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Cabang J&T Express Purwodadi yang beralamat di Jalan MT Haryono Nomor 101 Purwodadi, Purwodadi 58192.

Penelitian ini menggunakan subjek Bapak Muhammad Nasrur selaku *Supervisor* J&T Express cabang Puwodadi dan konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.²⁹

²⁹ I Made Winartha, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 155.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan yaitu cara, proses, dan perbuatan melindungi.

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai segala sesuatu upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.³⁰

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *customer*, atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "*konsument*" konsumen secara harfiah adalah "orang yang memerlukan, membelanjakan

³⁰ Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum", *Republika*, 24 Mei 2004

atau menggunakan, pemakai atau pembeduh.”³¹ Istilah yang berkaitan dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris yaitu *buyer*, Belanda yaitu *koper*). Koper ini dapat ditemukan di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan jika dipelajari secara detail pengertian konsumen sebagaimana dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen didalamnya tidak ada disebut kata pembeli.

AZ. Nasution, berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas, yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai seluruh asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.³²

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi pengertian perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³³ Kepastian hukum untuk

³¹ N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor, hlm. 23.

³² Sri Redjeki Hartono, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 85

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1

memberikan perlindungan kepada konsumen tersebut antara lain dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya. Menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.³⁴

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bagian dari hukum konsumen yang berisi berbagai asas-asas dan kaidah-kaidah yang berfungsi untuk melindungi serta mengatur hak-hak konsumen sehingga mereka tidak akan mengalami kerusakan karena perilaku usaha yang tidak bertanggung jawab terkait barang dan/atau jasa. Upaya perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur di dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.³⁵

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam setiap Undang-Undang yang dibuat pembentuk Undang-Undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya Undang-Undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya.³⁶

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi konsumen yang relevan. Terkait kelima asas bagian

³⁴ Rita Herlina, 2017, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Hukum Perdata*, Pulitbang Hukum dan Peradilan MA RI, Jakarta, hlm. 23-24

³⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2

³⁶ Abdoel Djamali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm.

penjelasan pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁷

³⁷ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. 87

Sedangkan, tujuan perlindungan konsumen ada di Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan, Perlindungan Konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.³⁸

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2

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

sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan dibidang konsumen.³⁹

Sementara, Janus Sidabalok mengemukakan ada 4 (empat) alasan pokok konsumen harus dilindungi, yaitu sebagai berikut⁴⁰ :

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa.
- b. Sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut UUD RI 1945.
- c. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif pengguna teknologi.
- d. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
- e. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Dalam upaya mencapai tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, pemerintah memiliki kewajiban dalam mengawasi serta melaksanakan perlindungan hukum, pelaksanaan dan pengelolaan suatu perlindungan

³⁹ Ali Amran, et al., 20, *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, hlm. 13

⁴⁰ Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 6.

hukum dapat terwujud melalui langkah-langkah seperti menciptakan lingkungan bisnis yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, mengembangkan lembaga perlindungan hukum bagi konsumen serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.

3. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen. Termasuk kelompok ini adalah prinsip *let the buyer beware* (*caveat emptor*), prinsip *the due care theory*, prinsip *the privity of contract*, dan prinsip kontrak bukan merupakan syarat.

a. *Let the buyer beware*

Doktrin *Let the buyer beware* ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu proteksi apapun bagi konsumen.

Doktrin yang mengatakan *Let the buyer beware* itu ditentang oleh pendukung gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme). Menurut prinsip ini, dalam suatu hubungan jual-beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli. Adalah kesalahan pembeli (konsumen) jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak. Dengan adanya Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, kecenderungan *caveat emptor* dapat mulai diarahkan sebaliknya menuju kepada *caveat venditor* (pelaku usaha yang perlu berhati-hati).

b. *The due care theory*

Doktrin (prinsip atau teori) ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Jika ditafsirkan secara *a-contrario*, maka untuk mempersalahkan si pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan, pelaku usaha itu melanggar prinsip kehati-hatian.

Ditinjau dari pembagian beban pembuktian, tampak si penggugat (konsumen) harus membentangkan bukti-bukti. Si pelaku usaha (tergugat) cukup bersikap menunggu. Berdasarkan bukti-bukti dari penggugat barulah ia membela diri, misalnya dengan memberikan bukti-bukti kontra yang menyatakan dalam peristiwa tadi sama sekali tidak ada kelalaian (*negligence*).

c. *The privity of contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan. Artinya, konsumen boleh menggugat berdasarkan wanprestasi

(*contractual liability*). Di tengah minimnya peraturan perundang-undangan di bidang konsumen, sangat sulit menggugat dengan dasar perbuatan melawan hukum (*tortious liability*).

d. Prinsip kontrak bukan merupakan syarat

Seiring dengan bertambah kompleksnya transaksi konsumen, prinsip *the privity of contract* tidak mungkin lagi dipertahankan secara mutlak untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Jadi, kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum.

Sekalipun demikian, ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen di bidang jasa.⁴¹

B. Tinjauan Umum Tentang Jasa

1. Pengertian Jasa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.

Menurut Kotler jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat

⁴¹ Shidarta, 2004, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm. 61-64

intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁴²

Pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Gronroos, jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu dimungkinkan ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.⁴³

2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik. Salah satunya Kotler dan Keller menyebutkan ada 4 (empat) ciri-ciri utama yang dapat mempengaruhi program pemasaran jasa, yaitu:

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum terjadi transaksi pembelian. Pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas layanan jasa untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai kualitas layanan jasa dari tempat (*place*),

⁴² Philip Kotler, 2006, *Managemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta, hlm.

⁴³ Gronroos C, 2000, *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran: Pendekatan Manajemen Hubungan Pelanggan*, John Willey & Amp Sons, England, hlm. 13

manusia (*people*), peralatan (*equipment*), alat komunikasi (*communication material*), simbol-simbol (*symbols*), dan harga (*price*) yang mereka lihat.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa secara umum diproduksi khusus dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Jika jasa dibagikan oleh seseorang, maka orang tersebut adalah bagian dari layanan jasa. Interaksi dengan *client* merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa, baik penyedia pemberi maupun *client* dapat meningkatkan hasil layanan.

c. *Variability* (beraneka ragam)

Jasa tersebut sangat beragam karena bergantung pada siapa yang memberikannya, kapan, dan dimana pemberiannya. Sebelum membeli, pembeli jasa seringkali mengetahui keanekaragaman ini dan membandingkannya dengan memberitahukan kepada yang lainnya.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat disimpan karena keadaan tidak tahan lama dari jasa-jasa tersebut bukanlah masalah jika permintaannya stabil dan mudah ketika melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit.⁴⁴

⁴⁴ Philip Kotler, Op Cit., hlm 441

C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman

1. Pengertian Jasa Pengiriman

Pengertian jasa pengiriman merupakan kegiatan seseorang atau sekelompok orang/organisasi/perusahaan yang menawarkan jasanya untuk digunakan dalam kegiatan logistik atau yang biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Maka bisa disimpulkan jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur dalam pengiriman barang tersebut melalui jalur darat, jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirimkan barangnya.⁴⁵

Jika dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait pengertian pelaku usaha dalam hal ini jasa pengiriman yang diatur dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

⁴⁵ R.P. Suyono, 2003, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 155.

2. Hak dan Kewajiban Jasa Pengiriman

Adapun hak dari pelaku usaha dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad 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.

Dan diatur juga beberapa kewajiban pelaku usaha yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 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. Memberi 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.

3. Prosedur Jasa Pengiriman

Menurut Mulyadi prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”⁴⁶ Adapun menurut Tambunan prosedur adalah pedoman mengenai prosedur operasional yang terdapat pada perusahaan yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan tindakan dalam penggunaan fasilitas dalam perusahaan yang digunakan oleh anggota bagian perusahaan agar dapat berjalan efektif dan efisien.⁴⁷

⁴⁶ Mulyadi, 2016, *Sistem Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta, hlm. 4

⁴⁷ Rudi M Tambunan, 2007, *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP)*, PT Suka Buku, Jakarta, hlm. 84

Dari pengertian prosedur tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan serangkaian aktivitas secara sistematis yang melibatkan beberapa orang atau lebih dalam suatu departemen untuk melakukan proses kegiatan dalam mencapai tahap tertentu untuk memperoleh tujuan akhir.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prosedur diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas dan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Dalam pengiriman barang, jasa pengiriman perlu mengikuti prosedur sesuai dengan SOP (*Standart Operation Procedure*). Berikut adalah prosedur pengiriman barang :

a. Pemesanan

Sebelum melakukan pengiriman, perlu untuk melakukan pemesanan terlebih dahulu. Pada umumnya, dengan menyiapkan beberapa dokumen tertentu seperti KTP, NPWP dan SPPKP (Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak). Hal ini bertujuan untuk kelancaran pengiriman barang dan untuk mempercepat proses pembuatan *Bill of Lading*.

Bill of Lading sendiri merupakan dokumen yang dibutuhkan ketika melakukan kegiatan pengiriman barang ke luar negeri. Tanpa dokumen *Bill of Lading*, tidak bisa mengangkut barang melalui pengiriman laut. Sebab, dokumen ini berfungsi sebagai kontrak pengangkutan barang.

b. Penerimaan dan Pemeriksaan *Container Empty*

Sesuai dengan SOP pengiriman barang, selanjutnya adalah proses penerimaan dan pemeriksaan *container empty*. Biasanya, jasa pengiriman memiliki *container empty*, yang nantinya dapat diperiksa oleh pengirim. Jika sudah disetujui, hasilnya akan diterbitkan dalam dokumen EIR (*Equipment Interchange Receipt*).

Equipment Interchange Receipt merupakan dokumen resmi yang menjelaskan fisik *container* secara detail. Informasi pada dokumen ini yaitu daftar nomor peti kemas, kode kapal dan pelayaran, posisi susun dan posisi penyimpanan.

c. Menentukan Berat Maksimum Isi *Container*

Proses selanjutnya dalam SOP pengiriman barang adalah menentukan berat dari maksimum isi *container*. Jasa pengiriman barang nantinya akan menjelaskan mengenai berat maksimum *container*. Berikut ada berat isi maksimum dari ukuran *container*, yaitu *container* ukuran 20ft: 28.3 mt (metrik ton) dan *container* ukuran 40ft: 30.4 mt (metrik ton).

d. Ketentuan Untuk Barang Mudah Rusak

Pengiriman barang-barang yang mudah rusak bisa menggunakan *general purpose container*. Terbuat dari bahan baja yang memiliki daya tahan yang tinggi. Selain itu, jenis *container* ini mudah untuk diangkut dengan kereta api, kapal maupun truk. Namun,

bila terjadi kerusakan, jasa pengiriman tidak bertanggung jawab atas hal tersebut.

e. Ketentuan Barang Cair

Seringkali paket barang cair ditolak oleh jasa pengiriman disebabkan oleh beberapa faktor risiko seperti gampang tumpah saat proses pengiriman, dan berbahaya apabila barang tersebut mengandung bahan kimia tertentu. Oleh karena itu, pengiriman benda cair harus dimasukkan ke dalam tangki. Hal ini bertujuan untuk menjamin keamanan barang saat proses pengiriman barang ke konsumen.⁴⁸

4. Tanggung Jawab Jasa Pengiriman

Tanggung jawab diartikan sangat luas dan abstrak, sebagaimana dapat dikatakan tanggung jawab keluarga, tanggung jawab moral, tanggung jawab masyarakat.⁴⁹ Dalam Bahasa Belanda tanggung jawab berasal dari kata "*Verantwoordelijkheid*" atau "*aanspreekelijkheid*". Sedangkan dalam Bahasa Inggris disebut "*Responsibility*" atau "*liability*".

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Saat seseorang sadar akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari

⁴⁸ "Impulse Digital", 6 Prosedur Pengiriman Barang Sesuai SOP, <https://www.sap-express.id/blog/prosedur-pengiriman-barang-sesuai-sop/> diakses tanggal 25 September pk. 09.50

⁴⁹ Sri Redjeki Hartono, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 51

sesuatu yang telah diperbuatnya dan melakukan hal tersebut, maka ia disebut bertanggung jawab.⁵⁰

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Apabila hak-hak konsumen dilanggar, maka perlu berwaspada ketika menentukan siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa besar beban yang harus ditanggung oleh mereka yang bertanggung jawab.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367 prinsip ini dipegang teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :⁵¹

⁵⁰ “Media Indonesia”, Pengertian dan Contoh Tanggung Jawab, <https://m.mediaindonesia.com/humaniora/537554/pengertian-dan-contoh-tanggung-jawab> diakses tanggal 23 September 2023 pk. 18.50

⁵¹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365

- 1) Adanya perbuatan
- 2) Adanya unsur kesalahan
- 3) Adanya kerugian yang diderita
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Hal yang perlu lebih menjadi jelas dalam prinsip-prinsip tersebut, yang seharusnya juga berlaku umum untuk prinsip-prinsip lainnya, adalah definisi subjek pelaku kesalahan (Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.⁵²

b. Praduga selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi :

- 1) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.

⁵² Shidarta, 2004, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm.

- 2) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
 - 3) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
 - 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan barang pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (jasa pengiriman) tidak dapat diminta pertanggung jawaban.

d. Tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membeda-bedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang mengatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Selain itu ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada. Sedangkan *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolute liability* dapat juga si tergugat (konsumen) dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku (jasa pengiriman) langsung kesalahan tersebut.

Prinsip mutlak ini dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha dalam hal ini jasa pengiriman.

e. Pembatasan tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang baru, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.⁵³

D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

1. Pengertian Transaksi Elektronik

E-Commerce berasal dari Bahasa Inggris, penggabungan dua buah kata, yaitu kata E yang merupakan kepanjangan dari *Electronic* dan kata C yang merupakan kepanjangan dari *Commerce*. Menurut bahasa (etimologi) adalah sebagai berikut (E) *electronic* adalah ilmu elektronik (muatan listrik), alat-alat elektronik, atau semua hal yang berhubungan dengan

⁵³ Ibid, hlm. 73-79

dunia elektronika dan teknologi. Sedangkan (C) *commerce* adalah perdagangan dan perniagaan.⁵⁴

Transaksi elektronik atau biasa disebut dengan *e-commerce* adalah proses suatu penjualan dan pembelian barang maupun jasa yang dilakukan secara elektronik yaitu melalui jaringan komputer atau internet. Arti lain dari *e-commerce* yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah dan mendefinisikan kembali hubungan yang baru antara penjual dan pembeli.⁵⁵

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan disebutkan dalam Pasal 1 bahwa perdagangan melalui system elektronik (*e-commerce*) adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.⁵⁶

Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan, bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada transaksi *e-commerce*, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang

⁵⁴ John M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 209 dan 129

⁵⁵ "Sora Nikko", Pengertian E-Commerce Secara Umum dan Manfaatnya, <https://pengertianku.net/2016/06/pengertian-e-commerce-secara-umum-dan-manfaatnya.html> diakses tanggal 3 Oktober 2023 pk. 17.49.

⁵⁶ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Pasal 1

dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 Undang-Undang ITE disebut sebagai kontrak elektronik, yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.⁵⁷

2. Jenis-Jenis Transaksi Elektronik

Menurut Kotler dan Armstrong jenis *e-commerce* ada 4 (empat) yang paling sering dilakukan, antara lain :

a. *E-commerce consumer to consumer (C2C)*

Jenis *e-commerce* ini dilakukan antara konsumen dengan konsumen. Misalnya, konsumen dari suatu produsen akan menjual kembali produk ke konsumen lainnya. Contohnya Tokopedia, Bukalapak, OLX dan sejenisnya.

b. *E-commerce business to business (B2B)*

Jenis bisnis ini dilakukan oleh orang atau pihak yang saling berkepentingan dalam menjalankan bisnis, dimana keduanya saling mengenal dan mengetahui proses bisnis yang mereka lakukan. Biasanya dilakukan secara berkelanjutan karena kedua belah pihak saling mendapatkan keuntungan dan adanya kepercayaan satu sama lain. Contohnya ketika dua perusahaan mengadakan transaksi jual beli secara online, begitu juga dengan pembayaran yang tersedia menggunakan kartu kredit.

⁵⁷ Marian Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, hlm. 283

c. *E-commerce consumer to business (C2B)*

Jenis ini adalah bisnis antara konsumen dan produsen. Dilakukan oleh konsumen kepada para produsen yang menjual produk atau jasa. Contohnya konsumen akan memberitahukan detail produk atau jasa yang diinginkan secara online kepada para produsen.

d. *E-commerce business to consumer (B2C)*

Jenis ini dilakukan oleh pelaku bisnis dan konsumen. Transaksi *e-commerce* ini terjadi layaknya jual-beli biasa. Konsumen mendapatkan penawaran produk dan melakukan pembelian secara online. Sebagai contoh, produsen menjual produk ke konsumen secara online.

E. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah SAW tidak

diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁵⁸

Di dalam hukum Islam, perlindungan terhadap hak-hak konsumen muncul saat sebelum, ketika terjadi proses jual-beli (akad) maupun setelah jual beli terhadap barang dan/atau yang terjadi antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen. Menurut Muhammad dan Alimin, sebenarnya dalam muamalah sangat sarat dengan perlindungan konsumen. Hal ini dapat dijadikan sebagai sumber hukum untuk perlindungan konsumen kontemporer. Untuk melindungi konsumen, maka dalam fikih Islam dikenal berbagai perangkat istilah hukum, seperti pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli mengandung tipuan), pemberlakuan hak *khiyar* (hak melangsungkan atau membatalkan transaksi karena sebuah alasan yang dapat diterima), beberapa hal yang merusak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam jenis dan sifat barang), *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja), dan lainnya.⁵⁹

Dasar hukum perlindungan konsumen dalam hukum Islam menurut Al-Qur'an. Sebagaimana firman Allah SWT :

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّكُمْ لَفِي غُورٍ تَارِينَ وَلَا تَظْلُمُونَ

Maka jika kamu tidak bekerja (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat

⁵⁸ Nurhalis, 2015, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *Jurnal IUS*, Vol. 3, No. 9, hlm. 526

⁵⁹ Anis Mashdurohatun, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*, Unissula Press, Semarang, hlm. 15

(dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (QS. Al-Baqarah ayat 279).⁶⁰

Meskipun ayat diatas adalah tentang riba, namun juga berisi informasi sederhana tentang perlindungan konsumen. Di akhir ayat tersebut disebutkan “tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya”. Dalam konteks bisnis, potongan ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk menzalimi atau merugikan satu dengan yang lain. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (jasa pengiriman).

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia sebagaimana sabda Rasulullah SAW yang menyatakan :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :
لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (رواه ابن ماجه والدارقطني)

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).⁶¹

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya

⁶⁰ “Tafsirweb”, Surat Al-Baqarah ayat 279, <https://tafsirweb.com/1045-surat-al-baqarah-ayat-279.html> diakses tanggal 18 September 2023 pk. 18.54

⁶¹ Imam Mahyiddin an-Nawawi, 2006, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Putaka Arafah, Solo, hlm. 245

kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.

Adapun hak-hak konsumen dalam hukum Islam ada 6 (enam), diantaranya yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk.
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.⁶²

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan. Oleh karena itu, pelaku usaha atau produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi 5 (lima) yaitu⁶³:

1. Ganti Rugi karena Perusakan (*Dhaman Itlaf*)
2. Ganti Rugi karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
3. Ganti Rugi karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti Rugi karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti Rugi karena Tipu Daya (*Dhaman al-maghrur*)

⁶² Muhammad dan Alimin, 2004, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, hlm. 195-234.

⁶³ Ibid, hlm. 235

Terkait dengan hak-hak konsumen, Islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah *khiyar* dengan beragam jenisnya, yaitu sebagai berikut :

1. *Khiya Majelis*

As-Sunnah menetapkan bahwa kedua belah pihak yang berjual beli memiliki *khiyar* (pilihan) dalam melangsungkan atau membatalkan akad jual beli selama keduanya masih dalam satu majelis (belum terpisah). *Khiyar* merupakan hak yang ditetapkan untuk pelaku usaha dan konsumen, jika terjadi ijab dan kabul antara produsen dan konsumen, dan akadnya telah sempurna, maka masing-masing pihak memiliki hak untuk mempertahankan atau membatalkan akad selama masih dalam satu majelis.

2. *Khiyar Syarat*

Khiyar syarat adalah salah satu pihak yang berakad membeli sesuatu dengan ketentuan memiliki *khiyar* selama jangka waktu yang jelas. Selama waktu tersebut, jika pembeli menginginkan, ia bisa melaksanakan jual beli tersebut atau membatalkannya. Syarat ini juga boleh bagi kedua pihak yang berakad secara bersama-sama.

3. *Khiyar Aibi*

Haram bagi seseorang menjual barang yang memiliki cacat (cacat produk) tanpa menjelaskan kepada pembeli (konsumen).

4. *Khiyar Tadlis*

Khiyar tadlis yaitu jika penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram baginya. Dalam hal ini pembeli memiliki *khiyar* selama tiga hari, adanya *khiyar* untuk mengembalikan barang tersebut.

5. *Khiyar al-Ghabn al-Fahisy (Khiyar al-Mustarsil)*

Khiyar jenis ini suatu hari menjadi hak penjual dan suatu saat bisa menjadi hak pembeli. Kadang kala pembeli membeli barang dengan harga 5 dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan 3 dinar. Penjual menjual barang dengan harga 10 dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan 8 dinar. Jika seorang penjual dan pembeli ditipu dalam hal ini, maka ia memiliki *khiyar* untuk menarik diri dari jual beli dan membatalkan akad.

6. *Khiyar Ru'yah*

Khiyar jenis ini terjadi bila usaha menjual barang dagangannya, sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis jual beli. Jika pembeli kemudian melihat barang tersebut dan tidak berhasrat terhadapnya, atau pembeli melihat bahwa barang tersebut tidak sesuai dengan keinginannya, maka pembeli berhak menarik membatalkan diri dari akad jual beli tersebut.

7. *Khiyar Ta'yin*

Khiyar jenis ini memberikan hak kepada pembelinya untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual

kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki. Misalnya, seseorang membeli empat ekor kambing dari sekumpulan kambing, maka pembeli diberi hak *khiyar ta'yyin* sehingga ia dapat menentukan empat ekor kambing yang ia inginkan di antara sekumpulan kambing itu.

Sekilas memang istilah-istilah perlindungan hak-hak konsumen dalam Islam berbeda dengan istilah-istilah perlindungan hak-hak konsumen pada saat ini. Namun, jika dikaji secara mendalam dari sisi pengaturan, nilai, dan tujuan memiliki peran dan fungsi yang sama dalam perlindungan hak-hak konsumen.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Ketidaksesuaian

Barang Yang Diterima di J&T Express Cabang Purwodadi

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Berdasarkan teori-teori hukum, konsumen sebagai pihak yang dirugikan diberikan hak untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha.⁶⁴ Dalam istilah lain perlindungan konsumen dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Konsumen harus mengetahui adanya perlindungan saat menggunakan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri dibuat untuk mengupayakan terjaminnya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁶⁵

⁶⁴ Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 21

⁶⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat modern saat ini, dengan perkembangan tersebut masyarakat mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal dalam kehidupan mereka. Termasuk dalam hal ini dapat melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman yang ada saat ini.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki jangkauan pengiriman ke seluruh Indonesia adalah PT J&T Express. J&T Express merupakan salah satu perusahaan ekspedisi berbasis teknologi yang berkembang sangat pesat di Indonesia. J&T Express hadir sebagai perusahaan jasa pengiriman dengan menawarkan keunggulan dan inovasi baru. Perusahaan jasa pengiriman J&T Express berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada tanggal tersebut secara resmi PT Global J&T Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, J&T

Express optimis akan menjadi jasa keunggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.⁶⁶

Adapun Visi dan Misi dari Perusahaan J&T Express yakni dijelaskan sebagai berikut⁶⁷ :

1. Visi

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/kargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat kurang mampu.

2. Misi

- a. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan *customer*.
- b. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- c. Menjalankan bisnis kargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- d. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.

⁶⁶ "THIDIWEB.com", Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya, <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/> diakses pada tanggal 5 Desember 2023 pkl. 19.37.

⁶⁷ Web Resmi J&T Express, <https://www.jet.co.id/> Diakses pada tanggal 21 November 2023 pkl. 08.55

- e. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- f. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum *dhuafa*.
- g. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- h. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke plosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

Penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki visi dan misi agar dapat menentukan keberlangsungan dari suatu perusahaan baik untuk masa kini maupun cita-cita untuk masa depan. J&T Express hadir dengan Motto :

- a. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat, dan aman sampai tujuan.
- b. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

Syarat dan Ketentuan Pengiriman di J&T Express⁶⁸ :

Hal-hal yang berkaitan dengan proses ataupun mekanisme pengiriman barang ada bermacam-macam seperti syarat serta ketentuan dalam pengiriman barang, bagaimana cara *packing* yang dianjurkan dari pihak J&T Express agar

⁶⁸ Web Resmi J&T Express, <https://www.jet.co.id/> Diakses pada tanggal 21 November 2023 pkl. 08.55

barang sampai ke tangan penerima barang dengan baik, barang-barang apa saja yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan pengiriman karena merupakan golongan barang-barang berbahaya, dan lain sebagainya. Penjelasan mengenai hal-hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) yang mengirimkan barangnya wajib mengemas barang dengan baik dan menjamin kemasan dapat melindungi isi barang kirimannya selama proses pengiriman. Segala bentuk kerusakan & kerugian dalam pengiriman yang disebabkan oleh pengemasan yang tidak baik, diluar tanggung jawab pihak J&T Express.
2. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi (salah satu yang memiliki nilai lebih besar). Apabila terdapat penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh J&T Express, maka yang digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah dikemas ulang.
3. Pihak pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) wajib menginformasikan dengan jelas dan benar tentang isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang palsu mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak pengirim.
4. J&T Express melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah dan bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan

barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD 1945.

5. J&T Express berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak J&T Express, pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada point 4, maka dengan ini pihak pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) membebaskan J&T Express dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
6. Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kuasa J&T Express diwilayah yang dilalui transportasi J&T Express.
7. Pihak pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Barang yang dapat menggunakan asuransi adalah barang dengan jenis baru. Adapun proses ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express, yaitu pergantian sesuai nilai *invoice* barang dengan nilai maksimal RP. 20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal pergantian untuk dokumen adalah Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah). Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10x (sepuluh kali)

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

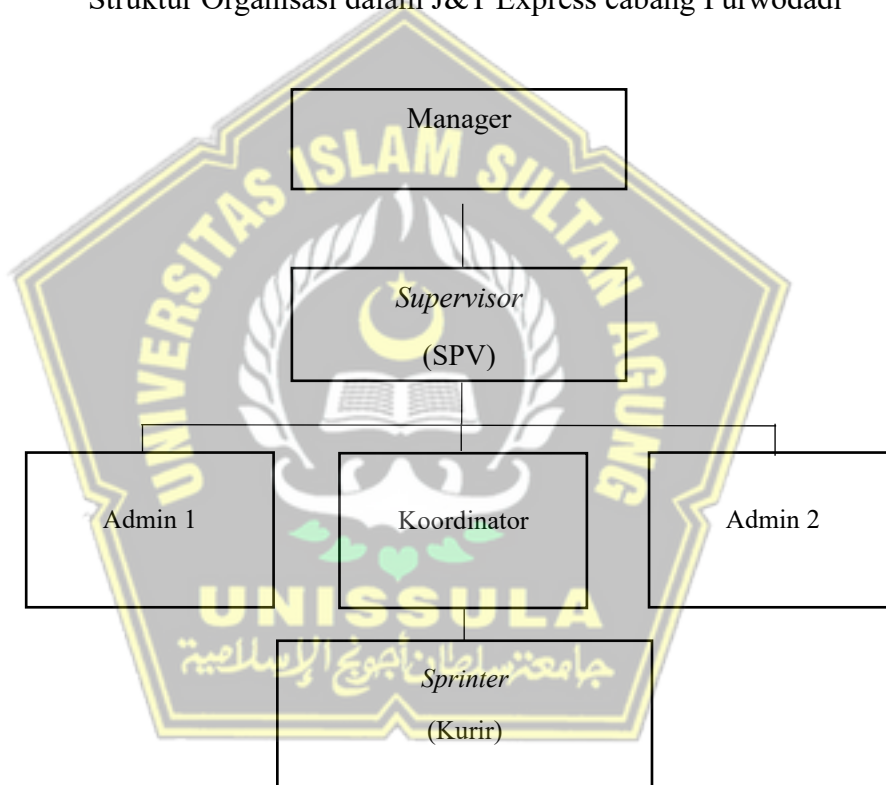
8. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pelanggan (dalam hal ini adalah pengirim) akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*).
9. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
10. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan wajib diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 1x24 jam terhitung dari resi telah ditandatangani dan paket diserahkan oleh *sprinter* ke penerima.
11. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada informasi ini, J&T Express tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab J&T Express yang berwenang.
12. Saat menyerahkan barang kepada J&T Express, pengirim (dalam hal ini adalah pelanggan) dianggap telah membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari

pihak manapun, serta membebaskan J&T Express dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

J&T Express cabang Purwodadi terletak di Jalan MT Haryono Nomor 101 Purwodadi, Purwodadi 58192. Terdapat struktur organisasi, yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1

Struktur Organisasi dalam J&T Express cabang Purwodadi



Berdasarkan dari informasi yang saya dapatkan dari penelitian di J&T Express cabang Purwodadi, memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Manager,

Supervisor (SPV), Koordinator, 2 Admin, dan beberapa *Sprinter* (kurir). Dimana masing-masing memiliki tugas sebagai berikut ⁶⁹ :

1. Manager J&T Express cabang Purwodadi bertanggung jawab untuk seluruh *coveran area* Purwodadi.
2. Supervisor adalah jabatan dalam struktur perusahaan yang memiliki kuasa dan otoritas untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya. Serta membuat perencanaan target *drop point* pada bulan berikutnya dan evaluasi kinerja *drop point* bulan sebelumnya.
3. Koordinator bertanggung jawab dalam mengkoordinir *sprinter* atau kurir dalam melaksanakan pick up dan delivery paket, juga bertanggung jawab terhadap paket *incoming* dan paket *outgoing*.
4. Admin J&T Express cabang Purwodadi bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan pelanggan, memastikan data penjualan benar, menangani keluhan pelanggan dan memberikan informasi terkait layanan J&T Express cabang Purwodadi.
5. *Sprinter* adalah kurir lapangan yang bertugas mengantarkan paket dari kantor ke alamat tujuan.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen sebagaimana yang dijabarkan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah berupa beberapa hak yang dimiliki oleh konsumen. Dalam

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Nasrur, selaku SPV di J&T Express cabang Purwodadi, tanggal 19 Oktober 2023

perlindungan hukum terhadap konsumen diatur bahwa pelanggaran terhadap hak dan pemenuhan kewajiban konsumen adalah suatu kejahatan dalam masalah perlindungan konsumen, oleh sebab itu maka perlu diketahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen. Berikut adalah hak-hak dan kewajiban konsumen menurut Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen⁷⁰ :

a. Hak-Hak Konsumen

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 dan Pasal 5

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-perundangan lainnya.

b. Kewajiban Konsumen

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dapat dilihat bahwa Undang-Undang sudah memberikan hak yang sedemikian rupa bagi konsumen, akan tetapi pada kenyataannya masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pihak pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 angka 8 atau sesuai dengan hak-hak konsumen diatas menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan yang dipesannya atau nilai tukar yang diberikannya, ia berhak

mendapatkan ganti kerugian yang pantas, dengan jumlah ganti kerugian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷¹

Menurut kewajibannya konsumen juga harus memenuhi beberapa kriteria, salah satunya dalam pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau sesuai dengan kewajiban konsumen diatas menjelaskan membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen telah tidak memenuhi kewajibannya dalam membaca keterangan informasi terkait. Keterangan yang dimaksud oleh Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah agar tidak terjadi masalah ketidaksesuaian barang ketika menerima barang.⁷²

Jasa pengiriman barang menjadi sebuah jasa yang banyak diminati oleh masyarakat saat melakukan kegiatan jual-beli atau mengirimkan suatu barang dengan jarak dekat maupun sangat jauh. Hadirnya perusahaan jasa pengiriman barang sangat mempermudah masyarakat dalam hal ini konsumen karena mampu mengefisienkan waktu serta biaya. Pengiriman barang oleh pihak pengirim kepada pihak penerima bisa dikategorikan sebagai suatu

⁷¹ Ibid Pasal 7 huruf g

⁷² Ibid Pasal 5 huruf a

pengangkutan. Pengangkutan yaitu perjanjian yang dilakukan secara timbal-balik antara pengangkut dan pengirim, pengangkut berkewajiban melakukan kegiatan pengangkutan dari tempat pengirim hingga tiba ditujuan yang telah disepakati dengan utuh sesuai sebagai biaya angkutan. Menurut Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPerdata, yang dimaksud dengan perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian antara konsumen dan pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut merupakan perjanjian ekspedisi.⁷³ Perjanjian yang baik harus dibuat secara sadar oleh para pihak serta tanpa ada tekanan apapun dan wajib memenuhi syarat sahnya perjanjian yang telah ditentukan, yaitu⁷⁴ :

- a. Adanya kata sepakat dari para pihak
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Kemudian ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau biasa disebut KUHD. Perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspeditur. Dalam pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspeditur adalah

⁷³ Nadia Andina Putri & Mas Ariyani, 2016, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang, *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2, hlm. 3

⁷⁴ Putri Kadek Ayu Anggraeni, A.A Ketut Sukartha dan I Made Pujawan, 2018, Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 1, hlm 11.

seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.⁷⁵

Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan dimana pihak pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan di tujuan. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada kendala-kendala yang dialami selama proses pengiriman yang dapat menimbulkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, bahkan sampai terjadi kehilangan barang milik konsumen. Perusahaan jasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. Ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam pengangkutan, yaitu⁷⁶ :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas dasar unsur kesalahan (*fault liability principle*).
- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan atas praduga (*presumption of liability principle*).
- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability principle*).

Prinsip tanggung jawab yang dianut di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu tanggung jawab berdasarkan atas praduga, artinya dari setiap kerugian yang terjadi akibat kegiatan pengangkutan merupakan tanggung jawab dari pengangkut. Kecuali apabila pihak pengangkut

⁷⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 86

⁷⁶ E. Saefullah Wiradipradja, 1996, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 19.

dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan akibat dari kesalahannya, maka ia dapat terhindar dari kewajiban membayar ganti kerugian, sesuai ketentuan pasal 468 ayat 2, 477, dan 533 ayat 2 KUHD.

Seseorang berkewajiban untuk memberikan ganti rugi atas perbuatan melanggar hukum dan kerugian yang ditimbulkan atas kesalahannya. Ada beberapa hal yang menentukan apakah suatu perbuatan termasuk perbuatan melawan hukum, yaitu:

- a. Tidak sesuai dengan Undang-Undang
- b. Melanggar hak subjektif orang lain
- c. Tidak sesuai dengan kesusilaan
- d. Bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat

Berdasarkan pasal 468 KUHD, pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat rusaknya barang, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa rusaknya barang tersebut merupakan akibat dari suatu kejadian diluar kuasa pihak pengangkut (*force majeure*). Pasal 472 KUHD menentukan besarnya ganti kerugian yaitu sesuai dengan nilai barang ketika barang itu pertama kali diterima.⁷⁷

Setiap perusahaan pastinya memiliki hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam perusahaan tersebut. perusahaan jasa pengiriman misalnya, pasti memiliki hak dan kewajiban salah satunya adalah bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap pengiriman paket barang. Bentuk tanggung jawab dapat

⁷⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 dan 472

dilihat oleh pengguna jasa pengiriman atau konsumen apabila terjadi sebuah masalah seperti kerusakan barang, kehilangan barang ataupun ketidaksesuaian barang.

Bapak Nasrur selaku SPV dari J&T Express cabang Purwodadi menjelaskan ketentuan pergantian rugi apabila terdapat peristiwa yang dialami pada saat proses pengiriman barang yaitu J&T Express bertanggung jawab penuh atas apapun yang terjadi pada saat proses pengiriman barang dengan asuransi maupun tidak dengan asuransi. Tetapi sebelum itu pihak J&T Express menginfokan ke kantor *drop ship* dahulu, untuk mengetahui paket tersebut ada kesalahan atau kendala di kantor *drop ship* mana dengan cek lewat CCTV, karena yang akan mengganti pihak *drop ship* yang salah tadi.⁷⁸

Upaya yang dilakukan pihak J&T Express dalam menjaga keamanan barang yang akan dikirim biasanya pihak J&T Express menanyakan ke konsumen barang apa yang akan dikirimkan apakah sesuai dan tidak melanggar barang-barang yang dilarang. Semisal isi paket tersebut makanan yang mudah basi atau barang yang ringkih, maka pihak J&T memberitahukan ke konsumen bahwa barang-barang tersebut bukan tanggung jawab J&T.⁷⁹

Dalam upaya untuk menjamin keselamatan barang yang akan dikirim pihak J&T Express selalu menawarkan pembayaran dengan asuransi pada setiap barang yang akan dikirimkan apalagi barang yang mempunyai nilai jual tinggi

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nasrur, selaku SPV di J&T Express cabang Purwodadi, tanggal 19 Oktober 2023

⁷⁹ Ibid

atau mahal. Sehingga jika terjadi suatu hal yang diinginkan seperti rusak (tidak sesuai), hilang, salah kirim pihak pengirim barang dan penerima barang akan mendapatkan ganti rugi dari pihak J&T Express. Contohnya pengiriman HP ada kesalahan dari J&T Express dalam pengiriman akan diganti sesuai nota HPnya. Tetapi jika yang salah dari *customer* seperti *packagingnya* asal-asalan yang mengakibatkan LCD rusak, maka pihak J&T Express hanya mengganti biaya ongkos kirimnya saja.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti berhasil merangkum data rekapan konsumen di J&T Express pada tanggal 19 Oktober 2023 terdapat total 902 paket dalam tanggal tersebut yaitu dengan keterangan *delivery*, *pack*, paket bermasalah dengan alasan paket salah dikirimkan/salah penyortiran, paket tinggal Gudang, sampai dan *return*. Dari semua paket tersebut yang termasuk ke dalam paket bermasalah ada 4 paket, paket tinggal Gudang ada 22 paket, sedangkan paket dengan kondisi di *return* ada 15 paket. Selebihnya paket aman tidak ada yang bermasalah atau yang tidak sesuai.⁸¹

Tentang sistem ganti rugi sudah diatur dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman J&T Express yaitu bentuk pertanggungjawaban penggantian kerugian yang diberikan J&T Express cabang Purwodadi adalah dengan ASURANSI (Perlindungan Tambahan) yaitu sesuai S&K point 7, pergantian sesuai nilai *invoice* barang dengan nilai maksimal Rp. 20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah), dan maksimal pergantian untuk dokumen (Ijazah, Sertifikat, KK

⁸⁰ Ibid

⁸¹ Ibid

dan lain sebagainya) adalah Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah). Maka apabila ada suatu hal seperti kerusakan yang disebabkan dari kesalahan pihak J&T Express akan diganti senilai dengan harga barang kiriman tersebut (berdasarkan struk/nota pembelian barang). Biaya asuransi untuk dapat menggunakan Perlindungan Tambahan yaitu pengirim wajib membayar biaya J&T sebesar $0,2\% \times \text{Nilai Kiriman}$. Misalnya nilai kiriman Rp. 500.000,- maka biaya tambahan asuransi $0,2\% \times 500.000 = \text{Rp. } 1.000,-$. Apabila pengirim tidak menggunakan asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak (ketidaksesuaian barang) maksimal adalah 10x (sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah).⁸²

Ganti kerugian ini dilakukan oleh J&T Express demi menjaga kepercayaan dan loyalitas dari pengguna jasanya atau dalam hal ini konsumen. Apabila J&T Express dapat membuktikan secara benar dan jelas jika kesalahan ini bukan dari pihak perusahaan namun akibat kelalaian dari pengirim barang atau akibat kejadian dari hal-hal yang diluar kemampuan J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*force majeure*) yang mengakibatkan barang kiriman tidak sampai ke penerima barang maka J&T Express dapat terbebas dari tanggung jawab penggantian kerugian.

⁸² Ibid

Konsumen yang mengalami kerugian atas hal yang dilakukan oleh J&T Express dapat mengajukan klaim di tempat kejadian. Pengajuan klaim dapat dilakukan dengan datang ke kantor J&T Express. Kemudian dari pihak J&T Express akan memprosesnya dengan bukti resi. Sebelumnya di J&T Express ada 2 (dua) platform pengiriman yaitu Reguler dan *E-Commerce* (shopee, tiktok, lazada,dll). Sesuai dengan S&K di point 10 untuk reguler pengiriman biasa terkait pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan wajib diajukan pengirim (konsumen) selambat-lambatnya dalam waktu 1x24 jam terhitung resi telah di tandatangi dan paket diserahkan oleh *sprinter* ke penerima. Jika lebih dari waktu yang sudah ditentukan maka J&T Express berhak menolak permohonan klaim. Sedangkan untuk *E-Commerce* terkait pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan barang akan diarahkan dengan Ajukan Pengembalian lewat aplikasi yang digunakan dengan batas waktu 2x24 jam setelah barang diterima oleh konsumen. Jika lebih dari 2x24 jam maka akan dianggap menerima tidak ada keluhan.⁸³

Penulis menganggap klausul tentang perjanjian yang mengatur mengenai batas waktu pengajuan klaim jika barang rusak ataupun tidak sesuai tidak adil karena jika konsumen mengajukan pengaduan klaim lebih dari satu hari tidak dapat diterima oleh J&T Express padahal tidak semua *customer* mengetahui batas waktu yang sudah ditetapkan di syarat dan ketentuan umum

⁸³ Ibid

J&T Express, bisa juga karena situasi atau hal mendesak sehingga tidak dapat mengajukan klaim sesuai waktu yang ditetapkan.

J&T Express secara tidak langsung sangat merugikan konsumen dikarenakan tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan. Penulis menganggap perlindungan hukum bagi konsumen masih terbilang cukup rendah, dimana hanya menetapkan batas waktu 1 (satu) hari pengajuan klaim ganti rugi secara tidak langsung tidak menghapus tanggung jawab perusahaan pengiriman barang atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Disisi lain terkait informasi syarat dan ketentuan umum pengiriman barang selama proses pengiriman juga belum dilakukan secara optimal yang menimbulkan tidak semua konsumen mengetahuinya.

Jika dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 sampai Pasal 28. Bunyi pasalnya⁸⁴ :

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

⁸⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19

- 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 point c yaitu memberikan ganti rugi dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi bertentangan dengan peraturan yang ada di J&T Express yang akan mengganti kerugian jika dalam kurun waktu selang 1 (satu) hari melakukan pengajuan klaim setelah barang diterima. Padahal sudah jelas bahwa di Undang-Undang tidak seperti itu maka sudah sepatutnya J&T Express merevisi mengenai aturan ini karena dapat merugikan konsumen, di lain sisi banyak sekali konsumen yang tidak mengetahui hal ini karena tidak diberitahukan di awal melakukan pengiriman.

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa kasus terkait ketidaksesuaian barang dan kerusakan barang⁸⁵:

- a. Kasus terkait ketidaksesuaian barang

⁸⁵ Hasil wawancara dari konsumen J&T Express cabang Purwodadi, tanggal 25 Oktober 2023

Paket yang dipesan Syabila yaitu totebag, yang mana dia membayarnya dengan *online* ditransfer. Dan pada saat paket datang dia tidak membukanya langsung, selang 3 hari baru dibuka dan ternyata isinya sandal eiger kw. Pada saat dia menanyakan ke pengirim nya tidak bisa di *return* karena dia tidak membukanya langsung dan disertai video *unboxing*.⁸⁶

b. Kasus salah tempel resi

Paket salah resi dapat terjadi dikarenakan beberapa hal yaitu salah satunya kesalahan dan kelalaian dari pihak J&T dalam menempelkannya yang dalam hal ini bagian administrasi yang menempelkannya.

Paket yang dipesan Syabila yang isinya berupa tas selempang yang dibeli di *marketplace* Tiktok dengan menggunakan pembayaran sistem COD. Sebelum Syabila membukanya dia menanyakan pada kurir apakah resi dari paketnya sudah sesuai karena dari bentuk paket tersebut seperti berbeda. Setelah di cek lagi ternyata resinya berbeda. Dari situ Syabila langsung mengajukan *return* barang, lewat kurir yang membawa paketnya dan membatalkan pesannya di *marketplace* tersebut.⁸⁷

c. Kasus terkait kerusakan barang

Rusaknya suatu paket dapat disebabkan berbagai hal, yaitu salah satunya kesalahan dari si pengirim barang kurang hati-hati dalam melakukan *packing* entah itu kardus pembungkus tipis atau mengirimkan

⁸⁶ Wawancara dengan Syabila, konsumen J&T Express Purwodadi, tanggal 24 November 2023

⁸⁷ Ibid

barang yang mudah pecah yang didalamnya tidak diberi *bubble wrap* yang cukup tebal. Juga bisa saja kesalahan dari pihak J&T Express karena kerap kali pihak J&T dalam memperlakukan barang-barang kiriman dibanting atau dilempar.

Kasus ini pernah terjadi dengan konsumen *marketplace* dengan menggunakan jasa pengiriman J&T Express cabang Purwodadi. Paket berupa tiga gelas mug yang dibeli oleh konsumen bernama Endang dengan tujuan Desa Danyang, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan. Setelah paket tersebut diterima dan dibuka oleh Endang ternyata ada satu gelas mug yang pecah dari 3 gelas mug tersebut. Endang berpikir jika pakatnya merupakan kesalahan jasa pengiriman karena dengan tidak hati-hati dalam membawanya. Dia komplain tetapi ke penjual di *marketplace* apakah bisa diganti rugi dan ternyata bisa dengan mengganti berupa pengembalian dana sesuai harga yang di pesan pada gelas mug tersebut. yang mana Endang tidak lagi komplain ke jasa pengiriman tetapi sudah di ganti rugi oleh penjualnya, karena pada saat *Check Out* Endang menambahkan paket garansi jikalau paket nya dalam perjalanan ada apa-apa.⁸⁸

Berdasarkan penjelasan diatas, sebetulnya perlindungan hukum konsumen terkait ketidaksesuaian barang sudah ada aturannya yaitu di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸⁸ Wawancara dengan Endang, konsumen J&T Express Purwodadi, tanggal 23 November 2023

yaitu dalam Pasal 4 angka 8. Meskipun implementasinya dalam objek penelitian yang dilakukan oleh penulis masih ada beberapa peraturan yang kurang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Hambatan dan Solusi Dari Kasus Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima di J&T Express Cabang Purwodadi

Hambatan adalah suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh berbagai perusahaan industri, begitupun dengan perusahaan pengiriman barang. Jasa pengiriman yang mengantarkan barang kecilpun bertanggung jawab atas barang yang diantar, apalagi barang besar yang pastinya memiliki jumlah dan bobot yang lebih banyak. Hal tersebut menjadi salah satu pemicu mengapa perusahaan pengiriman barang kini meningkatkan layanannya yakni dengan memanfaatkan teknologi-teknologi yang ada. Namun sebenarnya banyak hambatan yang sering dihadapi oleh perusahaan jasa pengiriman barang.⁸⁹

Berdasarkan analisa kasus ini, hambatan yang diterima oleh pihak J&T Express cabang Purwodadi dalam permasalahan tersebut dibagi menjadi dua yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal ini terjadi di dalam wilayah perusahaan J&T Express sendiri. Seperti pengiriman salah tempel resi hambatan dalam permasalahan pengiriman barang yang paling sering terjadi adalah salah tempel resi. Kesalahan ini bisa terjadi karena dari pihak J&T Express yaitu khususnya bagian administrasi yang salah

⁸⁹ “McEasy”, Permasalahan di Bidang Logistik, <https://www.mceasy.com/blog/bisnis/manajemen-pengiriman/permasalahan-di-bidang-logistik/> diakses tanggal 26 Februari 2024 pkl. 22.34

menempelkannya, misal ketika paket punya A berisi tas tetapi pada saat sampai di tempatnya malah berisi sepatu, yang mengakibatkan barangnya tidak sesuai dengan yang dipesan. Tentu hal ini dapat membuat konsumen dan pengirim bingung, karena pada saat *ditracking* keterangan barang sudah sampai, namun sebenarnya barang belum diterima.⁹⁰

Selanjutnya kurir yang lalai karena kurang kehati-hatian kurir dalam membawa paket selama perjalanan. Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan apabila kurir terus melakukan kesalahan dan kelalaian yang sama berulang kali dapat membuat tingkat kepercayaan konsumen menurun, bahkan bisa membuat konsumen beralih dari ekspedisi yang biasa dipakai menjadi mencari jasa pengiriman ekspedisi yang lain. Akan tetapi apabila ekspedisi berhasil mempertahankan kualitas pelayanan yang baik khususnya kurir karena yang mengantarkan barang sampai ke alamat tujuan berhasil mempertahankan kualitasnya yang baik serta terus meningkatkan kualitas tentunya membuat konsumen akan tetap bertahan sebagai konsumen tetap.

Hambatan yang banyak terjadi yaitu barang yang rusak, dalam sehari pengiriman saja, barang bisa mencapai ratusan hingga ribuan, hal tersebut membuat jasa pengiriman tidak dapat mengontrol satu persatu kondisi fisik barang konsumen. Hal tersebut bisa terjadi antara beberapa faktor, yakni pembungkusan barang yang kurang tepat, kondisi barang yang mudah rusak atau goncangan transportasi yang membuat barang menjadi rusak. Kasus

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nasrur, selaku SPV di J&T Express cabang Purwodadi, tanggal 19 oktober 2023.

tersebut tentu menjadikan barang kiriman yang diterima tidak sesuai dan membuat konsumen rugi apalagi jika konsumen tidak memiliki asuransi atas barangnya. Permasalahan internal yang terakhir yaitu kurangnya informasi internal. Beberapa perusahaan jasa pengiriman pasti menghadapi kendala dalam hal komunikasi. Misalnya pada saat investigasi dengan pihak-pihak J&T Express yang bersangkutan sangat lama atau *slow respon*. Karena harus menginformasikan ke semua *drop ship* yang dilalui paket tersebut.

Hambatan yang kedua yaitu hambatan eksternal yang terjadi di luar wilayah J&T Express, yaitu ketidakpuasan konsumen, jika konsumen merasa barang yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan. Konsumen yang tidak puas mungkin akan mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain, baik melalui media sosial, ulasan *online*, atau komunikasi langsung dengan teman dan keluarga. Hal ini dapat merugikan reputasi perusahaan. Selanjutnya kehilangan pelanggan, ketidaksesuaian barang dapat merusak kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kepercayaan yang rusak dapat sulit untuk dipulihkan dan dapat mempengaruhi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumen.

Setelah konsumen merasa kecewa mungkin memutuskan untuk tidak lagi membeli produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Kehilangan pelanggan dapat berdampak besar pada pendapatan dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan. Biaya pengembalian dan ganti rugi, jika konsumen meminta pengembalian atau ganti rugi karena barang yang diterima tidak sesuai, perusahaan harus menanggung biaya pengembalian barang, pengiriman ulang,

atau memberikan kompensasi kepada konsumen. Hal ini dapat menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan.

Terakhir masalah hukum jika ketidaksesuaian barang melibatkan pelanggaran hukum atau peraturan konsumen, perusahaan dapat menghadapi masalah hukum. Konsumen dapat mengajukan tuntutan atau melaporkan perusahaan ke lembaga pengawas atau badan perlindungan konsumen yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang disingkat LPKSM diatur dalam Pasal 1 ayat (9) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni sebuah Lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

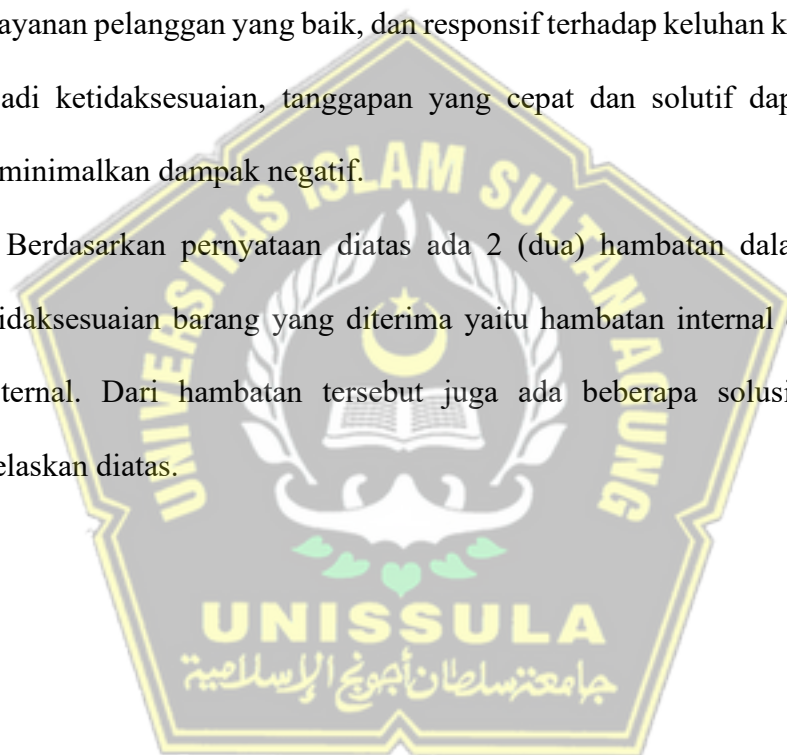
Dari permasalahan tersebut dapat diatasi dengan beberapa solusi sesuai dengan hambatannya. Hambatan di bagian internal dalam permasalahan salah tempel resi dapat dihindari, antara konsumen dan pengirim pastikan untuk memastikan lagi resinya apakah sudah sesuai dengan benar dan untuk kurir pastikan alamat barang yang dituju sudah sesuai dengan yang tertera dipaket begitupun juga pihak administrasi yang menempelkannya saat di kantor cabang.

Selanjutnya untuk kurir yang lalai dalam mengirimkan paket agar lebih memperhatikan SOP yang di berikan oleh perusahaan jasa pengiriman yaitu J&T Express. Pengirim atau *sellernya* bisa dengan menggunakan *packing* tambahan untuk memastikan barang sampai dengan aman tanpa ada kerusakan, misalnya dengan *packing* kayu. Ketika barangnya rusak sebaiknya perusahaan jasa pengiriman barang mengedukasi konsumennya dengan mengimbau untuk menggunakan asuransi perlindungan tambahan. Terutama jika konsumen sering

menggunakan jasa pengiriman dengan berat atau jumlah yang banyak. Sehingga ketika ada kejadian barang rusak atau hilang maka perusahaan yang akan menanggungnya.

Sama halnya dengan hambatan di eksternal yaitu diluar perusahaan jasa pengiriman dalam hal ini J&T Express. Solusi untuk menghindari hambatan-hambatan tersebut, perusahaan sebaiknya berfokus pada kualitas, transparansi, pelayanan pelanggan yang baik, dan responsif terhadap keluhan konsumen. Jika terjadi ketidaksesuaian, tanggapan yang cepat dan solutif dapat membantu meminimalkan dampak negatif.

Berdasarkan pernyataan diatas ada 2 (dua) hambatan dalam dari kasus ketidaksesuaian barang yang diterima yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Dari hambatan tersebut juga ada beberapa solusi yang sudah dijelaskan diatas.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan penelitian diatas antara lain, yaitu :

1. Perlindungan hukum terhadap kasus ketidaksesuaian barang yang diterima sudah ada aturannya yaitu di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan pemenuhan hak-haknya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya dalam pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan, berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengembalian barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Meskipun Undang-Undang telah memberikan hak-hak konsumen, dalam implementasinya terdapat ketidaksesuaian antara batas waktu pengajuan klaim ganti rugi yaitu klausul perjanjian J&T Express yang menentukan batas waktu 1 (satu) hari, sedangkan dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan tenggang waktu selama 7 (tujuh) hari. Meskipun perusahaan menyediakan asuransi tambahan, batas waktu yang singkat dapat merugikan konsumen. Permasalahan perbedaan tersebut terutama terkait batas waktu pengajuan

klaim ganti rugi perlu direvisi untuk lebih memperhatikan hak dan kepentingan konsumen sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

2. Hambatan internal meliputi kesalahan dalam pemasangan resi, kelalaian kurir, kerusakan barang, dan kurangnya informasi internal. Sementara hambatan eksternal melibatkan ketidakpuasan konsumen, kehilangan pelanggan, biaya pengembalian dan ganti rugi, serta masalah hukum. Dalam mengatasi hambatan internal, terdapat beberapa solusi seperti memastikan resi yang benar, meningkatkan kehati-hatian kurir, dan memberikan edukasi kepada konsumen untuk menggunakan asuransi perlindungan tambahan. Sedangkan untuk hambatan eksternal, penekanan pada kualitas, transparansi, pelayanan pelanggan yang baik, dan responsif terhadap keluhan konsumen dianggap sebagai solusi yang efektif.

B. Saran

Dengan adanya penelitian ini maka penulis mempunyai beberapa saran antara lain, yaitu :

1. Bagi Pemerintah

Kepada J&T Express cabang Purwodadi agar mengembangkan kebijakan tentang pemenuhan hak-hak konsumen seperti dalam pengembalian atau ganti rugi barang yang jelas terkait dengan ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen serta pastikan kebijakan tersebut dijelaskan secara detail dan mudah dipahami oleh konsumen dan memberikan informasi yang cukup mengenai prosedur pengembalian dan klaim ganti rugi sesuai dengan peraturan dan ketentuan

yang berlaku di J&T Express cabang Purwodadi. Serta harus ada kerja sama antara J&T Express dan pihak terkait dalam hal ini *seller*. Apabila ada suatu pelanggaran terkait hak-hak konsumen dapat diberikan sanksi yang jelas agar dapat menjadi pendorong bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya, lebih baik lagi jika ada peraturan baku bagi *seller* untuk permasalahan ganti rugi yang dialami konsumen.

2. Bagi Masyarakat

Kepada masyarakat yaitu konsumen agar selalu memperhatikan paket atau barang yang akan dikirimkan melalui J&T Express karena tanggung jawab bukan hanya milik J&T Express namun peran konsumen juga dapat mempengaruhi terhadap ketidaksesuaian barang. Selain itu konsumen juga wajib untuk mengetahui hak dan kewajibannya terkait pengguna jasa pengiriman, sebelum menggunakan jasa pengiriman, bacalah syarat dan ketentuan dengan seksama agar jika ada kendala dikemudian hari dapat mengetahui langkah apa yang harus ditempuh.

Bahwa harus ada penelitian lebih lanjut terkait klaim ganti rugi yang tidak seimbang untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran dan Hadis

QS. Al-Baqarah ayat 279

HR. Ibnu Majjah dan Al-Daruquti

B. Buku

Abdoel Djamali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta.

Ali Amran, et al., 20, *Perlindungan Hukum Konsumen Maskapai Penerbangan di Indonesia*, Andalas University Press, Padang.

Anis Mashdurohatun, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori dan Praktik)*, Unissula Press, Semarang.

E. Saefullah Wiradipradja, 1996, *Tanggung Jawab Pengangkut dalam Hukum Pengangkutan Udara Internasional dan Nasional*, Liberty, Yogyakarta.

Eka Wijaya Gunawan, 2021, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Perbedaan harta antara Label Harga dan Kasir Swalayan di Kabupaten Banyuwangi berdasar UU Nomor 8 Tahun 1999" *Skripsi Fakultas Hukum UNTAG*, Banyuwangi.

Gronroos C, 2000, *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran: Pendekatan Manajemen Hubungan Pelanggan*, John Willey & Amp Sons, England.

Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta.

- I Made Winartha, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, 2006, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Putaka Arafah, Solo.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- John M. Echols dan Hassan Shadily, 2003, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhammad dan Alimin, 2004, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta.
- Mulyadi, 2016, *Sistem Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor.
- Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum”, *Republika*, 24 Mei 2004
- Philip Kotler, 2006, *Managemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta.
- R.P. Suyono, 2003, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta : Djambatan.

Rita Herlina, 2017, *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Hukum Perdata*, Pulitbang Hukum dan Peradilan MA RI, Jakarta.

Ronny Hanjipto Soemitra, 1995 , *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Rudi M Tambunan, 2007, *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures (SOP)*, PT Suka Buku, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shidarta, 2004, *Hukum perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.

Sri Redjeki Hartono, 2007, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta.

Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

D. Jurnal dan Karya Tulis Ilmiah

Nadia Andina Putri & Mas Ariyani, 2016, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang, *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2

Nurhalis, 2015, Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Jurnal IUS*, Vol. 3, No. 9

Putri Kadek Ayu Anggraeni, A.A Ketut Sukartha dan I Made Pujawan, 2018, Tanggung Jawab Perusahaan Angkatan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan, *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 1

Salamiah, 2014, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli” *Al’Adl*, Vol. 6, No. 12

E. Website

“Annissa Mutia”, databoks,
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen> diakses

Deepublish Store’, Metode observasi, <https://deepublishstore.com/blog/metode-observasi/Pengertian-Metode-Observasi>

Detik.com’, Perlindungan Hukum: Pengertian Serta Perbedaannya dengan Penegakan Hukum, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d->

6716361/perlindungan-hukum-pengertian-serta-perbedaannya-dengan-penegakan-hukum

“Dimas Bayu”, DataIndonesia.id, <https://dataindonesia.id/varia/detail/ylki-catat-lonjakan-pengaduan-konsumen-pada-2022>

Impulse Digital’, 6 Prosedur Pengiriman Barang Sesuai SOP, <https://www.sap-express.id/blog/prosedur-pengiriman-barang-sesuai-sop/>

JDIH Sukoharjo’ Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara memperolehnya, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya>

Kiriminja’, Mengenal Jasa Ekspedisi : Mulai dari Pengertian Para Ahli, Pentingnya Ekspedisi dan Rekomendasinya, <https://kiriminja.com/blog/jasa-ekspedisi-adalah>

Kompasiana’, mengenal perusahaan jasa pengirim barang, <https://www.kompasiana.com/arthanugraha/5838e0419b93737f13e959c8/mengenal-perusahaan-jasa-pengiriman-barang>

McEasy’, Permasalahan di Bidang Logistik, <https://www.mceasy.com/blog/bisnis/manajemen-pengiriman/permasalahan-di-bidang-logistik/>

Media Indonesia, <https://mediaindonesia.com/humaniora/560423/pengertian-konsumen-dan-cara-mengenal-perilaku>

Media Indonesia', Pengertian dan Contoh Tanggung Jawab,
<https://m.mediaindonesia.com/humaniora/537554/pengertian-dan-contoh-tanggung-jawab>

Sora Nikko', Pengertian E-Commerce Secara Umum dan Manfaatnya,
<https://pengertianku.net/2016/06/pengertian-e-commerce-secara-umum-dan-manfaatnya.html>

Tafsirweb', Surat Al-Baqarah ayat 279, <https://tafsirweb.com/1045-surat-al-baqarah-ayat-279.html>

THIDIWEB.com', Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya, <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/>

TPM Cargo Logistik jakarta', Defisi pengertian ekspedisi,
<http://kirimbarangcargojakarta.blogspot.com/2016/02/definisi-pengertian-ekspedisi.html>

Tribunnews, J&T Express', <https://www.tribunnewswiki.com/2021/02/08/jt-express>

Web Resmi J&T Express, <https://www.jet.co.id/>