

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM
PERGANTIAN RUGI PENGIRIMAN BARANG DI
JASA EKSPEDISI PT. J&T EXPRESS
(Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten
Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun Oleh :

DIAN ERIEN NOVITASARY

1702056030

PRODI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Prof. Hamka (Kampus 3) Ngaliyan Semarang
Telepon. 024-7615387, Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan skripsi saudara:

Nama : Dian Erien Novitasary
NIM : 1702056030
Jurusan : Ilmu Hukum
Judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang Di Jasa Ekspedisi Pt. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)**

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.

NIP: 197606152005011005

Semarang, 13 Desember 2021

Pembimbing II

Dr. H. Junaidi Abdillah, M.S.I.

NIP: 197902022009121001

SURAT PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Alamat : Jl. Prof. DR. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-6224.5/Un.10.1/D.1/PP.00.9/XII/2021

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang menerangkan bahwa skripsi Saudara,

Nama : Dian Erien Novitasary
NIM : 1702056030
Program studi : Ilmu Hukum (IH)*
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Dalam Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)
Pembimbing I : Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.
Pembimbing II : Dr. H. Junaidi Abdillah, M.S.I.

Telah dimunaqasahkan pada tanggal 28 Desember 2021 oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum yang terdiri dari :

Penguji I / Ketua Sidang : Hj. Briliyan Erna Wati, S.H,M.Hum.
Penguji II / Sekretaris Sidang : Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum.
Penguji III : Hj. Nur Hidayati Setyani, SH, MH.
Penguji IV : Novita Dewi Masyithoh S.H., M.H

dan dinyatakan **LULUS** serta dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S.1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
& Kelembagaan



Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag.

Semarang, 28 Desember 2021
Ketua Program Studi,



Briliyan Erna Wati, S.H., M.Hum.

MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah
diperbuatnya”

(QS. Al-Muddassir Ayar 38)

PERSEMBAHAN

Dengan mengharap rahmat, taufik, serta hidayah dari Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua penulis tercinta, Bapak Tolani dan Ibu Tilarsih serta semua keluarga penulis yang telah senantiasa memberikan dukungan biaya, pikiran, tenaga dan doa untuk keberhasilan penulis.
2. Pembimbing penulis Bapak Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum. dan Bapak Dr. H. Junaidi Abdillah, M.S.I yang selalu memberikan waktu, tenaga, dan ilmunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Walidosen penulis Bapak Dr. H. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H. yang selalu memberikan masukan, arahan, dan bimbingannya kepada penulis selama belajar di UIN Walisongo Semarang.
4. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik UIN Walisongo Semarang, khususnya Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan ilmu, waktu, dan tenaganya sewaktu penulis belajar di Fakultas tercinta ini.
5. Teman penulis Nanik Wijayanti, Qoniatul Izza, Madinatul Munawaroh, Okta Eliyana, Sri Indah Lestari, dan Dyah Andini Kusumastuti yang selalu menemani, menyemangati, dan menjadi teman curhat penulis dikala senang ataupun sedih serta selalu bersedia membantu penulis disaat penulis sedang kesulitan.

6. Seluruh teman-teman IH A 2017 Luthfi, Hida, Falin, Tiara, Lina, Faizah, Sofiatun, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari penuh cobaan menjadi lebih berarti dan berwarna.
7. Seluruh Mahasiswa UIN Walisongo Semarang atas kebersamaannya dalam menuntut ilmu di perguruan tinggi.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan maupun doa-doanya. Terimakasih

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PERGANTIAN RUGI PENGIRIMAN BARANG DI JASA EKSPEDISI PT. J&T EXPRESS (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)”** ini tidak berisi materi yang telah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak brisi satu pun pikiran-pikiran orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 September 2021

Deklarator



Dian Erien Novitasary

NIM 1702056030

ABSTRAK

Latar belakang dari skripsi ini adalah terdapatnya gap antara hal yang diatur di Undang-Undang dengan yang terjadi di lapangan tentang ganti rugi yang dilakukan oleh PT. J&T Express. Dimana pada pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen namun meskipun sudah ada pasal yang mengatur tentang hak ganti rugi yang harus dipenuhi oleh PT. J&T namun kenyataan di lapangan banyak yang tidak sesuai contohnya pada akun twitter resmi PT. J&T banyak sekali keluhan mengenai barang rusak, hilang, salah orang, bahkan telat sampai yang tidak dihiraukan dan dilansir dari Kompas.com terdapat sebuah video viral dimana beberapa pria melempar paket-paket secara estafet dari sebuah mobil dan di mobil tersebut terdapat plang jasa pengangkutan J&T padahal hal ini jelas melanggar SOP selain pihak ekspedisi masih kerap kali lepas tangan mengenai tanggung jawab ini.

Pada penelitian ini yang menjadi pokok masalah adalah sistem pergantian rugi dalam perjanjian antara PT. J&T Express dengan pengirim barang apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, salah kirim, ataupun terlambat sampai dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait sistem ganti rugi di jasa ekspedisi PT. J&T Express.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non doktrinal dengan menggunakan pendekatan implementasi hukum. Pada penelitian ini sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder serta menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan dokumen berupa jurnal, karya ilmiah dan juga peraturan perundang-undangan, kemudian hasilnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif.

Dari hasil penelitian ini menjelaskan Sistem pergantian rugi dalam perjanjian antara PT. J&T Express dengan pengirim barang apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, salah kirim, ataupun terlambat sampai. Sistem pergantian kerugian di J&T Express sudah ditentukan dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman barang baik itu besaran jumlah kerugian yang akan ditanggung oleh J&T Express dan mengenai batas maksimal pengajuan klaim aduan ganti rugi. Walaupun menurut penulis mengenai batas maksimal pengajuan aduan ganti rugi masih sangat kurang karena waktunya terbilang sangat singkat hanya 3 (tiga) hari. Dan di beberapa kasus penanganan J&T dalam menangani kasus masih agak kurang seperti barang rusak kerap kali J&T lepas tangan tidak mau memberikan ganti rugi dan kasus keterlambatan barang juga tidak terdapat kompensasi apapun.

Pembahasan ke dua mengenai perlindungan konsumen terkait sistem pergantian rugi oleh J&T Express mengenai hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen namun pada kenyataannya tidak didapatkan seperti hak untuk didengarkan keluhan-keluhannya, hak untuk diberikan informasi terkait barang kiriman secara benar dan jelas jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang, serta yang terakhir adalah hak untuk diberikan ganti rugi jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau kehilangan pihak J&T kerap kali lari dari tanggung jawab mengganti kerugian

Kata Kunci : Ganti Rugi, Jasa Ekspedisi, Barang, dan Pengangkutan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT penguasa semesta alam atas limpahan rahmat, taufiq, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Dalam Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)**. Tak lupa shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw yang mana telah menghantarkan umatnya darizaman jahiliyah ke jaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berhasil tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan dari semua pihak yang berada disekeliling penulis, sehingga skripsi ini dapat diterima sebagai pra syarat dalam menempuh studi Ilmu Hukum di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, untuk itu ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis tujukan kepada :

1. Bapak Afif Noor, S.Ag., S.H., M.Hum. dan Bapak Dr. H. Junaidi Abdillah, M.S.I. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan dan pencerahan juga pengarahan sehingga saya

dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Mohammad Arja Imroni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Briliayan Erna Wati, S.H., M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum.
5. Ibu Novita Dewi Masyitoh, S.H., M.H. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum.
6. Bapak Dr. H. Ja'far Baehaqi, S.Ag., M.H. selaku Walidosen penulis selama belajar di UIN Walisongo Semarang.
7. Bapak, Ibu dosen pengajar serta staf karyawan di lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak, Ibu tenaga pendidik di perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.
9. Bapak Azzam selaku penanggung jawab kator J&T Cabang Kabupaten Pekalongan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam memberikan informasi terkait penelitian saya serta para narasumber lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Tolani dan Ibu Tilarsih serta keluarga besar yang tiada henti memberikan

dukungan moril dan materiil, memberikan motivasi yang luar biasa serta do'a yang selalu mengiringi sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan ini.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terutama yang telah membantu penulis khususnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tentunya penulis menyadari bahwa hasil aeya ini jauh dari kata sempurna dan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran sehingga dapat memperbaiki dan melengkapi skripsi ini kedepannya. Semoga hasil karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
SURAT PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Telaah Pustaka.....	13
F. Metode Penelitian	20
G. Sistematika Penulisan	30

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perjanjian.....	32
1. Perjanjian	32

2. Perjanjian Pengangkutan.....	39
3. Ganti Rugi	48
4. Wanprestasi.....	62
B. Perlindungan Konsumen	62
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	62
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	65
3. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen.....	68
4. Hak Konsumen dan Pelaku Usaha.....	70
5. kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	76
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha	81

BAB III PERGANTIAN RUGI DI JASA EKSPEDISI CABANG KABUPATEN PEKALONGAN

A. Profil PT. J&T Global Jet Teknologi (J&T Express).....	85
1. Sejarah Berdirinya	85
2. Visi dan Misi	89
3. Letak Geografis J&T Express Cabang Kabpaten Pekalongan.....	90
B. Ketentuan Umum di J&T Express	91
1. Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang	92
2. Cara Packing yang Dianjurkan Oleh PT. J&T Express.....	95
3. Macam Barang Yang Dianggap Berbahaya	98
C. Pergantian Rugi di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express Jika Brang Rusak, Hilang, Salah Kirim, dan Terlambat Sampai.....	99

BAB IV ANALISIS GANTI RUGI DI PT. J&T EXPRESS

- A. Analisis Terhadap Sistem Ganti Rugi di PT. J&T Express Jika Barang Rusak, Hilang, Salah Kirim, dan Terlambat Sampai..... 119
- B. Perlindungan Hukum Terjadap Konsumen Terkait Sistem Ganti Rugi di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express..... 138

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 152
- B. Saran 153
- C. Penutup 154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum yang melibatkan dua orang atau lebih didasarkan oleh kesepakatan antara para pihak sehingga menimbulkan suatu akibat hukum. Akibat hukum dari suatu perjanjian yaitu munculnya hak dan kewajiban antar para pihak yang bersangkutan. Hukum perjanjian di Indonesia menggunakan Buku III *Burgerlijk Wetboek*.

Dalam pembuatan kontrak terdapat beberapa hal penting yang wajib diperhatikan oleh para pihak yang mengadakan perjanjian yaitu syarat sahnya perjanjian. Hal ini diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang terdiri dari :

1. Kesepakatan para pihak yang melakukan perjanjian
2. Kecakapan para pihak dalam melakukan perjanjian
3. Objek yang dijadikan perjanjian
4. Sebab yang halal.¹

Perjanjian pengangkutan sendiri ialah hubungan timbal balik antara pengangkut yang mengikatkan dirinya untuk mengirimkan atau mengangkut barang dari tempat satu ke tempat lain dan pengirim barang yang harus membayar biaya pengiriman seperti yang telah disepakati bersama. Apabila pengangkut telah melakukan perikatan

¹ Ahmad Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2011, hlm 148

kepada pengirim barang maka pada dasarnya pengangkut telah bertanggung jawab penuh atas barang itu, jadi segala sesuatu yang mengganggu keselamatan barang baik itu rusaknya atau hilangnya barang menjadi tanggung jawab si pengangkut. Pengangkut wajib menanggung kerugian yang diderita barang yang diangkutnya.

Seperti yang ditetapkan di Kitab Undang-Undang Dagang pada Pasal 468 yang menyebutkan bahwasannya *“Persetujuan pengangkutan mewajibkan si pengangkut untuk menjaga akan keselamatan barang yang harus diangkutnya, mulai saat diterimanya hingga saat diserahkan barang tersebut. Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, ...”*.² Pada pasal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pengangkut dalam hal ini pihak ekspedisi wajib bertanggungjawab penuh atas segala hal yang terjadi pada paket tersebut, dan apabila pihak ekspedisi tidak mau bertanggungjawab atas kerugian yang diderita pengirim barang dapat dikatakan kasus wanprestasi.

Perkembangan zaman mengakibatkan kemajuan dalam bidang teknologi dan ilmu pengetahuan sehingga yang dahulu tidak ada menjadi ada. Salah satunya yaitu industri pengangkutan yang saat ini di Indonesia berkembang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan semakin banyak transaksi jual beli yang tidak hanya ada di suatu wilayah saja namun melibatkan antar kota

² Undang-Undang Dagang Pasal 468

ataupun wilayah. Semakin menjamurnya *online shop* juga sebagai pengaruh munculnya berbagai perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Salah satu perusahaan ekspedisi yaitu PT. J&T Express. PT. J&T Express merupakan perusahaan multinasional di bidang pengiriman barang yang berpusat di Jakarta. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 dan dalam kurun waktu 5 tahun sudah berkembang dengan pesat, dibuktikan dengan penyebaran konter PT. J&T Express yang berada di seluruh Indonesia dimana satu konter untuk satu kecamatan lalu adanya sistem pelacak tepat waktu sehingga pengirim maupun penerima barang dapat mengecek sudah sampai mana pakatnya melalui *smartphone*. Klausul perjanjian yang berlaku di J&T Express yang tertulis bahwa “Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Express di wilayah yang dilalui transportasi J&T Express”.³ Klausul tersebut memiliki arti bahwa J&T Express seolah lepas dari tanggung jawab apabila timbul kerugian bagi konsumen karena selama proses pengiriman barang tidak berlangsung dengan lancar dan layak. J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses pengiriman berlangsung dengan lancar dan

³ <https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition> Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2021 Pukul 09.05 WIB

layak, sehingga apa yang dijamin oleh J&T Express selama proses pengiriman barang berlangsung.

Pengiriman barang yang sudah berkembang dengan pesat juga menimbulkan berbagai masalah baru yaitu, apabila terjadi kerusakan ataupun hilangnya barang pada saat barang itu dikirim sehingga pelayanan yang diiklankan tidak sesuai dengan kenyataan. Padahal dalam melakukan pengiriman barang pihak pengirim mempercayakan sepenuhnya kepada pihak ekspedisi agar barang diserahkan kepada pihak penerima dengan keadaan baik.

Faktor yang mempengaruhi loyalitas dari pelanggan yaitu merek, harga, dan pelayanan. Jika pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai pelanggan dengan mudah beralih ke perusahaan pengiriman lain. Suatu perusahaan pengiriman dalam menjalankan tugasnya yaitu mengirim barang sampai dengan tujuan dalam keadaan baik harus bertanggung jawab terhadap perjanjian yang telah disepakati. Karena bisa saja pengiriman tidak berjalan dengan lancar, seperti barangnya rusak di jalan, barang salah kirim ke alamat yang tidak semestinya, bahkan barang hilang. Maka sudah sepatutnya jika terjadi hal-hal tersebut pihak ekspedisi harus mengganti rugi ke penerima barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak

konsumen tertuang dalam Pasal 4 ayat 4 yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Jadi jika ada suatu keluhan dari konsumen haruslah didengar bukannya diabaikan.⁴

Pada Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak yang harusnya didapatkan oleh konsumen dalam hal ini adalah pengirim barang yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.⁵

Pasal 7 Ayat 6 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan

⁴ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat 4

⁵ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Aayat 8

tentang kewajiban yang harusnya dilaksanakan oleh pihak pengusaha atau dalam hal ini PT. J&T Express yaitu memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.⁶ Namun kenyataan di lapangan tidak seperti ini PT. J&T Express keral kali mengabaikan keluhan-keluhan yang dialami oleh *customernya* mereka juga tidak jarang enggan memberikan ganti kerugian yang diderita *customer*.

Dilansir dari akun *twitter* PT. J&T Express yang bernama @jntexpressid sekiranya terdapat 5 keluhan terkait pelayanan tiap harinya. Keluhan tersebut menanyakan paket yang tak kunjung sampai ataupun menanyakan tentang paket yang statusnya sudah diterima namun tidak sampai ke penerima barang sesungguhnya. Lalu dari pihak PT. J&T dalam menanggapi keluhan-keluhan tersebut kurang baik atau kurang cepat.⁷

⁶ Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Ayat 6

⁷ Observasi Penulis di Twitter Resmi PT. J&T Express Indonesia Pada Tanggal 18 Mei 2021

Postingan di akun @jntexpressid pada tanggal 18 Mei 2021 mengenai layanan baru yaitu pengiriman dan gratis asuransi. Pada layanan ini J&T menawarkan berbagai keuntungan pengiriman termasuk gratis asuransi dan pengiriman yang sangat cepat dimana dalam waktu 1x24 jam paket sudah sampai ke tempat tujuan. Layanan ini dinamakan JNTSUPER. Pada postingan ini ada sekitar 79 replay yang mengeluhkan mengenai layanan dari PT. J&T, diantaranya keluhan-keluhan itu adalah sebagai berikut⁸:

Tabel 1.1
Keluhan-Keluhan di Akun Twitter @jntexpressid
Tahun 2021 Bulan Mei

No	Tanggal Keluhan	Nama Akun Twitter	Keluhan	Nomor Resi
1	20 Mei 2021	@sinikitakerjain	Hilang	JD0122391357
2	19 Mei 2021	@idgafcuy	<i>Stuck</i> 1 bulan	JP9307912762
3	19 Mei 2021	@GustiAthiyah	Telat	JD0121935469
4	18 Mei 2021	@Uwi78578209	Telat	JP3810254622
5	18 Mei 2021	@Parijan30967371	<i>Stuck</i>	JP3992724926
6	20 Mei 2021	@ciatwo1	Salah Orang	JP5459154762
7	18 Mei 2021	@milhamr0412	Telat	JP2017406546
8	18 Mei 2021	@Romakyokaesa	Telat	JP5963102425

⁸ Akun Resmi PT. J&T Express Indonesia, @jntexpressid

9	18 Mei 2021	@metewonogiri	Telat	JO0083222346
10	18 Mei 2021	@lovelykimsugar	Telat	JP5417252721
11	19 Mei 2021	@cuacaraharjo	Salah Orang	JP4204817581
12	18 Mei 2021	@StevaniKhosasi	Telat	JP9488792184
13	19 Mei 2021	@MirvanRM	Telat	JP5368432310
14	18 Mei 2021	@fauzan72763657	Telat	JP7810827342
15	18 Mei 2021	@kartika_prat	Salah Orang	JP7007047639
16	18 Mei 2021	@chacaa00	Telat	JP4764834265
17	18 Mei 2021	@vinkyanissa02	Telat	JP3606077524
18	18 Mei 2021	@ktsbru	Salah Orang	JP4563856687
19	18 Mei 2021	@ajeng_01	Salah Orang	JP1872045426
20	18 Mei 2021	@euphoriman	Telat	JP7717513818
21	22 Mei 2021	@winnie_haru	Hilang	JP5694436720
22	21 Mei 2021	@adninrys	Hilang	JP3447089377
23	19 Mei 2021	@jycycarts	<i>Stuck</i>	JP9710576283

Sumber : olah data dari penulis

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terdapat sekitar 23 keluhan-keluhan yang ada di kolom replay salah satu cuitan dari @jntexpressid adalah barang hilang, telat,

stuck satu bulan, dan salah orang. Maksud dari kata hilang adalah barang yang dikirim tidak sampai ke penerima barang dan dari tabel tersebut terdapat 4 akun yang mengeluhkan hal ini yaitu @sinikitakerjain, @jycarts, @winnie_haru, dan @adninrys. *Stuck* satu bulan disini maksudnya setelah *ditracking* lokasi barang tidak berubah selama satu bulan dan tidak sampai ke penerima barang dari tabel yang mengalami hal ini adalah akun @idgafcuy. Telat merupakan hal yang banyak dikeluhkan oleh para pelanggan, karena pada saat menerima resi biasanya terdapat estimasi sampai pada tanggal berapa barang itu akan sampai ke penerima barang. Keluhan tentang telat merupakan hal yang lumrah terjadi pada setiap jasa ekspedisi apalagi jika pihak ekspedisi mengalami *overload* dalam pengiriman, dan dari tabel diatas sekiranya terdapat 12 keluhan tentang telat. Lalu terdapat keluhan tentang salah orang maksudnya yaitu pihak kurir salah dalam mengirimkan barang bukan ke orang yang semestinya mendapatkan barang tersebut hal ini bisa terjadi jika alamat pengirim tidak terlalu jelas ataupun memang kurang ketelitian dari pihak kurir sendiri, dan dari tabel diatas terdapat sekiranya 5 orang yang mengeluhkan hal tersebut.

Cuitan lain dari akun *twitter* @jntexpressid pada tanggal 17 Mei 2021 mengenai pemecahan rekor pengiriman di J&T pada puncak di bulan Ramadhan tahun 2021 sebesar 5 juta paket tiap harinya juga menuai banyak replay sekitar 144 yang menanyakan paket tidak kunjung sampai, *ditracking* sampai namun beda orang, *stuck* di suatu tempat, gagal dalam proses pengiriman secara terus-menerus, ataupun paket yang hilang.

Contoh kasus lain yaitu ada penerima yang barangnya rusak padahal dari pihak pengirim barang sudah mengemas barang tersebut dengan aman. Bahkan ada barang yang hilang di tengah jalan seperti cuitan dari salah satu akun *twitter* yang memesan sebuah *smartphone* namun saat di *tracking* status barang hilang dan tidak ada kejelasan. Usut punya usut barang yang rusak diakibatkan karena ulah beberapa oknum pegawai J&T yang kurang berhati-hati dalam menangani paket-paket yang akan dikirimkannya.

Seperti dilansir dari Kompas.com terdapat sebuah video viral dimana beberapa pria melempar paket-paket secara estafet dari sebuah mobil dan di mobil tersebut terdapat plang jasa pengangkutan J&T. Video ini viral pada bulan Januari 2020 yang diunggah oleh sebuah akun *twitter* dan sudah dibagikan lebih dari 400 ribu *retweet*. Padahal jika sesuai prosedur paket dari mobil tidak boleh dilempar karena dikhawatirkan paket akan rusak. Karena pengirim pada dasarnya berkewajiban untuk melindungi paket agar sampai ke penerima dengan asuransi barang dan apabila rusak wajib membayar premi yang telah disepakati bersama.⁹

⁹ Dandy Bayu Bramasta, Viral Video Petugas Lempar Paket Kiriman Pelanggan Ini Klarifikasi J&T, <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2020/01/04/200300865/viral-video-petugas-lempar-paket-kiriman-pelanggan-ini-klarifikasi-jt>, Diakses Pada Tanggal 12 Mei 2021 Pada Pukul 10.20 WIB

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang hal tersebut. Ketertarikan penulis akan hal ini mendorong penulis untuk membuat penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PERGANTIAN RUGI PENGIRIMAN BARANG DI JASA EKSPEDISI PT. J&T EXPRESS (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem pergantian rugi dalam perjanjian antara PT. J&T Express dengan pengirim barang apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, salah kirim, ataupun terlambat sampai?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait sistem ganti rugi di jasa ekspedisi PT. J&T Express?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui tentang sistem pergantian rugi dalam perjanjian antara PT. J&T Express dengan pengirim barang apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, salah kirim, ataupun terlambat sampai.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait sistem ganti rugi di jasa ekspedisi PT. J&T Express.

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penulisan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi orang yang membaca dan bagi penulis itu sendiri, sehingga diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan mengenai hukum perdata terutama di bidang perjanjian perikatan pengangkutan. Adapun manfaat yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi ilmu hukum tingkat strata satu pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

2. Manfaat Teoritis

- a. Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya,

terkait di bidang hukum perdata khususnya hukum perikatan pengakuan darat.

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi para pihak yang pada kesempatan selanjutnya minta yang sama dengan penulis untuk mengkaji hal ini.

3. Manfaat Praktis

Dengan dibuatnya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi:

- a. Konsumen supaya jika terjadi hal-hal seperti kerusakan barang, keterlambatan barang, ataupun hilangnya barang pada saat proses pengiriman barang oleh ekspedisi dapat mengajukan klaim ganti rugi dengan semestinya.
- b. Pihak ekspedisi supaya dapat memberikan sumbangan informasi agar ke depannya pihak ekspedisi lebih memperhatikan aspek terkait kerusakan barang yang merugikan konsumen maupun pengirim barang.
- c. Penulis yang berguna untuk meningkatkan kemampuan analisis dan pola pikir ilmiah serta pengujian aplikatif atas ilmu yang diperoleh penulis selama mengenyam studio di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan suatu uraian tentang teori berkaitan dengan variabel penelitian yang terdapat di dalam permasalahan penelitian. Telaah Pustaka penting pada suatu penelitian, contohnya pada skripsi karena penggunaan teori untuk dijadikan kerangka berpikir tidak dapat dilakukan jika tidak ada telaah pustaka.¹⁰ Telaah pustaka berguna untuk gambaran tentang hubungan pembahasan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya sehingga tidak terjadi plagiasi penelitian ataupun pengulangan permasalahan. Pembahasannya tentang implementasi ganti rugi oleh pihak ekspedisi, antara lain yaitu:

Skripsi Fida Amira tahun 2016 berjudul “Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta)”. Fokus dari penelitian ini tentang kesesuaian bentuk tanggung jawab pihak pengiriman barang ekspedisi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Bahwa bentuk tanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang tercatat milik pengguna layanan jasa, PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta telah memberikan ganti rugi apabila barang kiriman hilang dan/atau rusak dimana besar ganti rugi telah diatur oleh PT.

¹⁰ Beni Ahmad Soebani, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Pustaka Setia, 2008, hlm 73

Pos Indonesia Cabang Surakarta dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan barang yang disebabkan oleh sebab kahar. Upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa layanan PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta atas kehilangan dan/atau kerusakan barang-barang dengan jalur di luar pengadilan (non litigasi) yaitu penyelesaian secara langsung pihak PT. Pos Indonesia dengan pihak pengguna layanan jasa juga dapat melalui upaya hukum di dalam pengadilan (litigasi) ketika sengketa atau keluhan tidak bisa diselesaikan dengan cara lain.¹¹ **Perbedaan** skripsi ini dengan skripsi penulis adalah pada objek penelitian dimana skripsi dari Fida Amira subjeknya PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta sedangkan penulis subjeknya PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan.

Jurnal ilmiah Moch. Hairullah tahun 2017 berjudul “Klaim Atas Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)”. Fokus dari jurnal ini ialah untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab terhadap klaim atas hilang atau rusaknya barang kiriman. Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pengambilan data di PT. Pos Indonesia Cabang Bima

¹¹ Fida Amira, *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta)*, Skripsi Universitas Sebelas Maret Tahun 2016.

sebagai data pendukung untuk penelitian. Hasil penelitian yaitu bentuk perlindungan konsumen sudah sesuai dengan perundang-undangan yang telah dibuat dan tanggung jawab yang dilakukan sesuai perundang-undangan atas hak dan kewajiban yang dilakukan. Saran dari penelitian ini yaitu pengirim surat dan barang selayaknya memahami akan fitur layanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Bima. PT. Pos Indonesia Cabang Bima memberikan pelayanan dan melakukan sosialisasi terhadap hak-hak yang diberikan pada konsumen.¹²

Perbedaan jurnal ini dengan skripsi penulis terletak pada objek penelitiannya dimana jurnal ini menggunakan objek PT. Pos Indonesia Cabang Bima sedangkan penulis menggunakan subjek PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan.

Skripsi Finni Rahmawati tahun 2018 berjudul “Analisis Hukum Terhadap Pertanggung Jawaban Barang Hilang/Rusak pada PT. JNE Batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori Yad-Amānah dan *Yad-Ḍamānah*)”. Skripsi ini lebih berfokus pada Ganti rugi yang diberikan oleh JNE yaitu dengan harga maksimal 10 kali biaya kirim, kecuali dengan menggunakan asuransi maka akan diganti sepenuhnya. Dapat dikatakan ganti rugi yang diberikan oleh JNE hanya sebagian, sedangkan dalam

¹² Moch. Hairullah, *Klaim Atas Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)*, Jurnal Ilmiah Universitas Mataram Tahun 2017.

hukum Islam dan Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu Pasal 88, Pasal 1236 dan 1246, dan juga pada Bab VI UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwasanya ganti rugi tersebut harus penuh. Pertanyaan penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana pertanggung jawaban yang diberikan PT. JNE terhadap pengirim atas barang yang hilang atau rusak pada PT. JNE Batoh Banda Aceh dan bagaimana pertanggung jawaban barang pada PT. JNE Batoh Banda Aceh menurut konsep *yad-amānah* dan *yad-damānah*. Hasil penelitian ditemukan bahwa pertanggung jawaban yang diberikan JNE apabila tidak menggunakan asuransi yaitu maksimal 10 kali biaya kirim. Dalam Islam pertanggung jawaban termasuk ke dalam akad *yad-amānah* (*wadi'ah*/titipan) dan *yad-damānah* (*damān*). Tetapi pada JNE tidak sama dengan *wadi'ah* yang dimaksud dalam *maqāṣid al-syari'ah*, karena barang tersebut bukan disimpan, tetapi dikirim dan berisiko rusak sehingga tidak bisa dilepas dari tuntutan ganti rugi bila ada unsur kelalaian. Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi yang ditempuh pihak JNE cukup adil, karena menengahi kedua kondisi tersebut.¹³ **Perbedaan** skripsi ini dengan skripsi penulis terletak pada objek dan hukum yang digunakan dimana pada skripsi ini subjeknya

¹³ Finni Rahmawati, *Analisis Hukum Terhadap Pertanggung Jawaban Barang Hilang/Rusak pada PT. JNE Batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori Yad-Amānah dan Yad-Damānah)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Tahun 2018.

menggunakan PT. JNE Batoh Banda Aceh dan hukum islam sedangkan skripsi penulis menggunakan objek PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan dan sumber hukumnya positif.

Skripsi Rosfe Mahanani tahun 2018 yang berjudul “Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerja sama Antara PT. Herona Express dengan PT. Kereta Api Indonesia)”. Pada skripsi ini lebih menekankan tentang bentuk penyelenggaraan pelaksanaan perjanjian kerja sama antara PT. Herona Express dengan PT. Kereta Api Indonesia, hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terikat dalam pelaksanaan perjanjian kerja sama dalam bidang pengangkutan dan untuk mengetahui tanggung jawab pihak pengangkut apabila ada barang yang rusak pada saat pengiriman. Adapun metode penulisan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *doctrinal*. Pendekatan *doctrinal* yang digunakan berjenis normatif dengan alasan penelitian yang dilakukan berupa peristiwa khusus dan konkret, yaitu dalam perjanjian sewa-menyewa sarana transportasi yang dilakukan oleh PT. Herona Express dengan perusahaan perkeretaapian. Tujuan penelitian ini dengan pendekatan Normatif ini adalah untuk mengetahui apakah yang menjadi norma hukumnya dari suatu peristiwa konkret tertentu. Artinya, untuk menguji sesuai tidaknya peristiwa konkret yang

diteliti dengan norma/doktrin yang ada. Mengingat perjanjian pengangkutan memegang peranan yang sangat penting dalam pengangkutan itu sendiri, maka para pihak harus benar-benar memahami dan mengerti isi dari perjanjian pengangkutan itu sendiri. Karena di dalam perjanjian pengangkutan itu juga tercantum segala hak, kewajiban, dan tanggung jawab para pihak. Sehingga apabila salah satu pihak wanprestasi maka masing-masing pihak dapat menuntut penyelesaian sebagaimana tercantum dalam perjanjian pengangkutan tersebut.¹⁴

Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah pada objek penelitian dimana skripsi dari Rosfe Mahanani objek penelitiannya PT. Herona Express dengan PT. Kereta Api Indonesia sedangkan skripsi penulis objeknya PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan.

Skripsi Muhammd Husni Thahir Tanjung tahun 2019 yang berjudul “Hukum Ganti Rugi Terhadap Barang yang Rusak/Hilang Saat Pengiriman Menurut Pendapat Wahbah Al-Zuhayli (Studi Kasus di PT. JNE Cabang Kota Pinang)”. Fokus penulis dalam skripsi ini untuk mengetahui hukum ganti rugi terhadap barang yang rusak/hilang saat pengiriman menurut pendapat Wahbah Al-Zhayli studi kasus di PT. JNE Kotapinang. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan

¹⁴ Rosfe Mahanani, *Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasam Antara PT. Herona Express dengan PT. Kereta Api Indonesia)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2018.

metode penelitian lapangan (*field research*) yang digabungkan dengan metode penelitian pustaka (*library research*). Ganti rugi yang diberikan JNE Kota pinang terhadap barang yang hilang/rusak hanya sebagian dan tidak sesuai dengan pendapat Wahbah Al-Zuhayli yaitu mengganti dengan barang yang sama atau dengan uang seharga barang tersebut.¹⁵ **Perbedaan** skripsi ini dengan skripsi penulis adalah pada objek penelitian dimana skripsi dari Muhammad Husni Thahir Tanjung menggunakan objek PT. JNE Cabang Kota Pinang sedangkan penulis menggunakan objek PT. J&T Express Cabang Kabupaten. Pekalongan.

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti terikat dengan penggunaan metode. Dikarenakan metode ialah cara tentang bagaimana seseorang harus melakukan sesuatu. Metode penelitian dasarnya ialah suatu cara ilmiah untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan data yang didapatkan.¹⁶ Penelitian pada umumnya bertujuan untuk memenuhi suatu kebutuhan

¹⁵ Muhammd Husni Thahir Tanjung, *Hukum Ganti Rugi Terhadap Barang yang Rusak/Hilang Saat Pengiriman Menurut Pendapat Wahbah Al-Zuhayli (Studi Kasus di PT. JNE Cabang Kota Pinang)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Tahun 2019.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013, hlm 2

penulisan karya ilmiah untuk memperoleh informasi ataupun pendapat dari pakar sesuai dengan yang ia teliti.

Skripsi yang baik dan benar harus menggunakan metode penelitian hukum yang baku dan sudah diakui oleh ahli hukum. Sebagai suatu karya ilmiah penelitian ini dilakukan dengan cara sistematis, metodologis, dan konsisten. Sistematis berarti penelitian ini didasarkan pada suatu sistem, Metodologis yaitu sesuai dengan cara atau metode tertentu, sedangkan konsisten sendiri adalah tidak bertentangan dengan suatu kerangka tertentu.¹⁷ Mengenai langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai keterangan yang lengkap, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan. Maka perlulah suatu metode penelitian, dimana pada penelitian ini menggunakan non doktrinal kualitatif dimana dilakukan dengan cara mengamati hukum yang pada dasarnya dianut oleh masyarakat di kehidupan sehari-hari atau bisa disebut dengan *law in action*.¹⁸ Penelitian kualitatif menurut Burhan Ashshofa yaitu metode yang berpusat pada prinsip-prinsip umum yang terjadi dalam kehidupan

¹⁷ Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia Press, hlm 433

¹⁸ Sulistiowati Irianto, Metode Penelitian Kualitatif dalam Metodologi Penelitian Hukum, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Nomor 2*, 2002, hlm 160

manusia, ataupun suatu pola gejala sosial dengan kebudayaan dari masyarakat yang kemudian dianalisis sehingga memperoleh gambaran tentang pola yang berlaku pada saat itu.¹⁹ Pada penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada suatu aspek secara mendalam dalam suatu masalah, karena penelitian kualitatif meyakini bahwa sifat suatu masalah yang satu akan berbeda dengan sifat masalah lainnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan Implementasi aturan hukum memiliki maksud penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang pelaksanaan atau penerapan hukum didalam masyarakat.²⁰ Pada penelitian ini yaitu Terdapat pada Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meskipun sudah ada pasal yang mengatur tentang hak ganti rugi yang harus dipenuhi oleh PT. J&T namun pada kenyataannya pihak ekspedisi masih kerap kali lepas tangan mengenai tanggung jawab ini.

2. Sumber Data

Dikarenakan penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) maka sumber data yang digunakan ada dua macam

¹⁹ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, 1996, hlm 20-21

²⁰ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Tangerang : UNPAM Press, 2018, hlm 88

yaitu suatu penelitian yang subjek asal datanya diperoleh dari sumber langsung (data primer) dan diperoleh dari sumber data tidak langsung (data sekunder). Penjelasan lebih lanjut mengenai sumber data primer dan data sekunder yaitu :

Data primer merupakan suatu data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya baik melalui observasi, laporan tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti, ataupun dari wawancara dengan pihak terkait.²¹ Dalam penelitian ini data primer yang digunakan penulis adalah data dari hasil wawancara berupa informasi ataupun dokumen-dokumen tertulis tentang pertanggung jawaban akibat dari barang rusak, hilang atau terlambat sampai oleh pihak J&T di Pekalongan. Dalam penelitian hukum ini penulis mewawancarai J&T cabang Kabupaten Pekalongan khususnya cabang Kecamatan Kesesi dan para konsumen J&T.

Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang didapatkan dari dokumen tertulis, rekaman, file, informasi, pendapat atau yang didapatkan dari sumber kedua (buku-buku terkait, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian berupa laporan-laporan seperti: jurnal, disertasi, tesis, skripsi, serta aturan perundang-

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 20a09, hlm 106

undangan).²² Data sekunder biasa disebut dengan bahan hukum, baik itu bahan hukum primer ataupun bahan hukum sekunder. Pada penelitian ini penulis menggunakan data sekunder berupa buku-buku terkait, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian berupa laporan-laporan seperti : jurnal, disertasi, tesis, skripsi, serta aturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum yang dilaksanakan oleh J&T Express.

3. Bahan Hukum

Sumber data sekunder pada penelitian meliputi bahan hukum, dimana penulis menggunakan dua bahan hukum pada penelitian ini yang antara lain yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah suatu bahan hukum yang mempunyai sifat otoritatif. Otoritatif sendiri maksudnya mempunyai otoritas yang dibuat atau dibentuk secara resmi oleh badan-badan pemerintahan dan atau suatu lembaga negara. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi, putusan-putusan hakim, atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan.²³ Bahan hukum

²² *Pedoman Penulisan Hukum*, Malang : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, 2016, hlm 16

²³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta : PT Kencana Prenamedia Group, 2017, hlm 81

yang utama bukanlah putusan pengadilan atau yurisprudensi melainkan peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum KUHPerduta dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, jurnal hukum, skripsi, disertasi, tesis hukum, komentar atas putusan hukum, dan kamus-kamus hukum. Kegunaan dari bahan hukum sekunder adalah sebagai petunjuk kepada peneliti ke mana ia harus melangkah, yaitu dalam membuat berbagai instrumen penelitian seperti latar belakang, pokok permasalahan, tujuan pembuatan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, ataupun tentang metodologi penelitian yang akan digunakan. Untuk kalangan praktisi hukum, bahan hukum sekunder dapat menjadi panduan petunjuk untuk berpikir dalam menyusun argumen yang nantinya akan dipaparkan dalam persidangan ataupun memberi pendapatnya tentang hukum.²⁴

4. Teknik Pengumpulan Data

²⁴ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2014, hlm 54

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data guna keperluan penelitian baik itu menggunakan wawancara, angket, pengamatan, ataupun dokumentasi dan lain-lainnya. Pada penelitian hukum empiris ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

a. Wawancara

Teknik wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian adalah wawancara terbuka dan terstruktur. Wawancara terbuka penulis melakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan langsung kepada narasumber tentang bagaimana proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dan apa saja hambatan dalam penyelesaiannya. Narasumber dari kegiatan wawancara ini adalah admin dan spv dari pihak jasa pengiriman barang J&T dan pihak pengguna jasa. Wawancara terstruktur ini dilakukan menggunakan instrumen wawancara yang telah disusun sebelumnya dengan beberapa pertanyaan berkaitan dengan lingkup profil kelembagaan, proses pengiriman barang dan pergantian rugi apabila barang tidak sampai ke *customer*.

b. Dokumentasi

Pada penelitian ini mencakup dari studi dokumentasi berkaitan dengan sumber data sekunder yang terdapat bahan hukum primer dan

bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer yang penulis kumpulkan memiliki keterkaitan dengan tanggung jawab ganti rugi pihak jasa ekspedisi dalam pengiriman barang dalam kondisi kerusakan, hilang, dan terlambat. Sedangkan bahan hukum sekunder penulis akan mengumpulkan dokumen seperti artikel ilmiah, buku-buku, dan beberapa skripsi yang terkait tentang tanggung jawab ganti rugi pihak jasa ekspedisi dalam pengiriman barang dalam kondisi kerusakan, hilang, dan terlambat. Hasil penelitian lain yang peneliti kumpulkan adalah catatan bagan organisasi pihak jasa pengiriman barang J&T, hasil wawancara penelitian, dan foto kegiatan wawancara.

5. Analisis Data

Setelah semua data terkumpul baik itu data sekunder maupun data primer maka dianalisis dengan menggunakan analisis metode kualitatif, dimana dalam tata cara penelitiannya menghasilkan data deskriptif. Deskriptif sendiri yaitu analisis data tidak keluar dari ruang lingkup sampel, berdasarkan teori yang mempunyai sifat umum dan diaplikasikan untuk menjelaskan seperangkat data, bersifat deduktif,

menunjukkan komparasi atau hubungan data satu dengan data yang lain.²⁵

Pada penelitian ini penulis mengungkap masalah mengenai tanggung jawab ganti rugi oleh J&T apabila terjadi kerusakan barang, hilangnya barang, ataupun keterlambatan sampai serta tentang upaya hukum apabila pihak J&T tidak mau bertanggung jawab atas hal tersebut. Pada teknis analisis data deskriptif prosedur tentang pemecahan masalah akan melukiskan ataupun menggambarkan keadaan penelitian pada saat itu juga berdasarkan fakta-fakta yang ada pada masyarakat.

6. Teknik Sampling

Sampling dalam penelitian empiris diartikan sebagai proses pemilihan atau penentuan sampel. Secara konvensional, konsep sampel sebagai menunjuk pada bagian dari populasi. Akan tetapi, dalam penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih berfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Data atau informasi harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Hanya dengan demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang

²⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, 2011, hlm 37-38

diteliti secara utuh.²⁶ Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara skematis, teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability* sampling dan *nonprobability* sampling.

Jadi berdasarkan uraian diatas peneliti memutuskan menggunakan teknik pengumpulan *sample* dengan cara *non-probability* sampling. Teknik *non-probability* sampling menurut Ridwan yaitu teknik sampling yang memberikan kesempatan atau peluang pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian". Teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah *purposive* sampling.²⁷ Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana sistem pergantian rugi antara J&T Express Cabang Kecamatan Kesesi dengan para

²⁶ Burhan Bungin, *Analisa Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, hlm 53

²⁷ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007, hlm 61

customer yang melakukan pengaduan jika mengalami masalah atau kerugian.

G. Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian ini agar mendapatkan tujuan yang diharapkan maka penulisan skripsi dibagi menjadi 4 (empat) bab, yang nantinya di dalam tiap bab terdapat berbagi sub bab. Dimana sistematika penulisannya sebagai berikut :

Bab I yaitu Pendahuluan. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang tentang alasan pengambilan judul skripsi ini serta masalah apa saja yang akan dibahas pada skripsi. Bab ini menyajikan beberapa sub bab yang antara lain yaitu : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II yaitu perjanjian pengiriman barang. Pada bab ini berisi landasan teori yang berguna untuk pembahasan bab-bab selanjutnya, yang terdiri dari beberapa sub bab yaitu tentang jasa pengiriman batang, perjanjian secara umum, perjanjian pengangkutan, ganti rugi, dan wanprestasi.

Bab III yaitu ganti rugi dalam pengiriman di jasa ekspedisi PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan. Pada bab ketiga terdapat tentang gambaran umum objek penelitian yang membahas profil PT J&T secara keseluruhan, baik itu mengenai sejarah terbentuknya

J&T dari awal sampai bisa masuk ke Indonesia, profil perusahaan, mekanisme pengiriman yang dilaksanakan di J&T, dan yang terakhir mengenai mekanisme klaim asuransi. Bab ini mempunyai dua sub bab yaitu penyajian data akan terdapat data yang ada hubungannya dengan pokok masalah yang didapatkan pada saat mewawancarai narasumber dan data kepustakaan.

Bab IV yaitu analisis ganti rugi di PT. J&T Express.. Pada bab empat ini dibahas tentang keterkaitan antara data yang diperoleh dengan pokok-pokok masalah yang sebelumnya telah dipaparkan pada rumusan masalah. Pada sub analisis data akan dijelaskan tentang proses dan hasil analisis data dimana pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif yang berisi tentang analisis sistem pergantian rugi di J&T jika barang hilang, rusak, salah kirim, serta terlambat sampai. Analisis kedua adalah tinjauan yuridis tentang ganti rugi.

Bab V: Penutup merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian, saran, dan penutup.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Perjanjian

1. Perjanjian

Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Perikatan yang berasal dari perjanjian dikehendaki oleh dua orang atau dua pihak yang membuat perjanjian, sedangkan perikatan yang lahir dari undang-undang dibuat atas dasar kehendak yang berhubungan dengan perbuatan manusia yang terdiri dari dua pihak. Dalam bahasa Belanda, perjanjian disebut juga *overeenkomst* dan hukum perjanjian disebut *overeenkomstenrecht*. Hukum perjanjian diatur dalam buku III BW (KUHPerdota). Pada pasal 1313 KUHPerdota, dikemukakan tentang definisi daripada perjanjian. Menurut ketentuan pasal ini, “*perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih*”.

Dalam al-Qur’an setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu al-‘*aqadu* dan ‘*ahd* (al-‘*ahdu*), al-Qur’an memakai kata pertama pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan menerima ikatan) dengan kehendak

syariah yang berpengaruh pada obyek perikatan atau perjanjian, sedangkan kata yang kedua dalam al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian. Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang ada dalam surat al-Imran ayat 76, disebutkan;

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”²⁸

Para ahli sendiri berpendapat mengenai pengertian perjanjian yang antara lain menurut R. Subekti, “Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”²⁹. Sementara itu, menurut M. Yahya Harahap, “Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.”³⁰

²⁸ Al Qur'an, Surat Al Imran Ayat 76

²⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Citra Aditya Bhakti, 1987, hlm 6

³⁰ Syahmin, *Hukum Perjanjian Internasional*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm 2

Menurut Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwa “Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”. Sedangkan menurut Tirtodiningrat menyatakan bahwa “Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang”.³¹

Pendapat para ahli sendiri memang berbeda-beda namun inti dari pengertian perjanjian adalah hubungan hukum yang timbal balik antara dua orang atau lebih dan menyangkut tentang hak dan kewajiban atas suatu kekayaan. Adapun dasar hukum dari suatu perjanjian adalah buku ketiga dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) tentang perikatan.

Agar suatu Perjanjian dapat menjadi sah dan mengikat para pihak, perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1320 BW yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Kata “sepakat” tidak boleh disebabkan adanya kekhilafan mengenai hakekat barang yang menjadi pokok persetujuan atau kekhilafan mengenai diri pihak lawannya dalam persetujuan

³¹ Tirtodiningrat, *Ikhtisar Hukum dan Dagang*, Jakarta : PT. Pembangunan, 1986, hlm 83

yang dibuat terutama mengingat dirinya orang tersebut; adanya paksaan dimana seseorang melakukan perbuatan karena takut ancaman (Pasal 1324 BW); adanya penipuan yang tidak hanya mengenai kebohongan tetapi juga adanya tipu muslihat (Pasal 1328 BW). Terhadap perjanjian yang dibuat atas dasar “sepakat” berdasarkan alasan-alasan tersebut, dapat diajukan pembatalan.

2. Cakap untuk membuat perikatan

Para pihak mampu membuat suatu perjanjian. Kata mampu dalam hal ini adalah bahwa para pihak telah dewasa, tidak dibawah pengawasan karena prilaku yang tidak stabil dan bukan orang-orang yang dalam undang-undang dilarang membuat suatu perjanjian.

3. Suatu hal tertentu

Perjanjian harus menentukan jenis objek yang diperjanjikan. Jika tidak, maka perjanjian itu batal demi hukum. Pasal 1332 BW menentukan hanya barangbarang yang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi obyek perjanjian, dan berdasarkan Pasal 1334 BW barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi obyek perjanjian kecuali jika dilarang oleh undang-undang secara tegas.

4. Suatu sebab atau klausa yang halal

Sahnya klausa dari suatu persetujuan ditentukan pada saat perjanjian dibuat. Perjanjian tanpa klausa yang halal adalah batal demi hukum, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.³²

Menurut Abdul Kadir Muhammad dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perikatan* menyebutkan bahwa perjanjian mempunyai beberapa unsur, yaitu:

a. Ada pihak-pihak

Pihak-pihak paling sedikit dua orang, yang bertindak sebagai subjek perjanjian, yang terdiri dari manusia atau badan hukum.

b. Ada persetujuan para pihak

Para pihak sebelum membuat perjanjian harus diberikan kebebasan untuk mengadakan tawar-menawar diantara keduanya, hal ini disebut juga dengan asas konsensus dalam suatu perjanjian.

c. Ada tujuan yang akan dicapai

Suatu perjanjian haruslah mempunyai tujuan yang ingin dicapai atau ingin mereka capai baik yang dilakukan sendiri maupun oleh pihak lain. Dalam mencapai tujuan para pihak terkait dengan ketentuan bahwa tujuan tersebut tidak

³² Lista Kusprinti, *Hukum Perjanjian*, Aspek Hukum Ekonomi, hlm 2-3

boleh bertentangan dengan undang-undang kesusilaan dan ketertiban umum.

- d. Ada prestasi yang harus dilaksanakan

Para pihak dalam perjanjian mempunyai hak dan kewajiban yang berlawanan. Apabila pihak satu berkewajiban untuk memenuhi prestasi dan pihak lain begitu juga sebaliknya.

- e. Ada bentuk tertentu

Suatu perjanjian dapat dibuat secara lisan maupun tertulis

- f. Ada syarat-syarat tertentu

Dalam suatu perjanjian harus ada syarat-syarat tertentu, sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1), dan agar suatu perjanjian itu telah memenuhi syarat-syarat tertentu.³³

Selanjutnya dalam proses pembentukan dan pelaksanaan perjanjian, secara prinsip harus berpedoman pada asas-asas tertentu, antara lain yaitu sebagai berikut :

- a) Asas Kebebasan Berkontrak, Asas ini mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum diatur oleh Undang-Undang dengan dibatasi dengan tiga hal, yaitu: tidak

³³ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung : Alumni, 2007, hlm 78

dilarang oleh Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Dimana para pihak sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian.

- b) Asas Konsensualisme, yaitu asas kebebasan mengadakan perjanjian. Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata disebut bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.
- c) Namun terhadap asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh Pasal 1337 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “suatu sebab yang terlarang, jika sebab itu dilarang oleh Undang-Undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum”.
- d) Asas Kepercayaan dapat diartikan bahwa seseorang mengadakan perjanjian dengan pihak lain harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak, maka akan memenuhi prestasi dikemudian hari.
- e) Asas Kekuatan mengikat, dimana para pihak tidak hanya semata-mata terikat kepada apa yang diperjanjikan saja, tetapi terkait terhadap unsur lain, seperti moral, kepatuhan dan kebiasaan.

- f) Asas Konsensual, asas ini mengandung arti bahwa perjanjian ini terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (*consensus*) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat ini perjanjian mengikat dan mempunyai akibat.

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dari Pasal ini dapat disimpulkan adanya asas kebebasan berkontrak, akan tetapi kebebasan ini dibatasi oleh hukum yang sifatnya memaksa, sehingga para pihak yang membuat perjanjian harus menaati hukum yang sifatnya memaksa. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.

2. Perjanjian Pengangkutan

Istilah "pengangkutan" berasal dari kata "angkut" yang berarti "mengangkut dan membawa", sedangkan istilah "pengangkutan" dapat diartikan sebagai "pembawaan barang-barang atau orang-orang

(penumpang)”. Menurut H.M.N Purwosutjipto menyatakan bahwa “pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”. Abdulkadir Muhammad menguraikan istilah ”pengangkutan” dengan mengatakan bahwa pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yaitu: ”pengangkutan sebagai usaha (*business*); pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*); dan pengangkutan sebagai proses (*process*)”.³⁴

Menurut Sution Usman Adji menyatakan bahwa pengangkutan merupakan suatu perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya berkeharusan memberikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.³⁵

Bagi masyarakat pengangkutan mempunyai peran yang sangat penting pada masa sekarang ini terutama

³⁴ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahril Haq, *Hukum Pengangkutan Indonesia Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Transpotasi Udara*, Surakarta : Navida, 2019, hlm 9-10

³⁵ Sutiono Usma Adji, dkk, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Bandung : Rineka Citra, 1990, hlm 6

pada bidang perdagangan dikarenakan kegiatan pengangkutan adalah sarana untuk memindahkan barang dari tempat satu ke tempat lain dan dari produsen sampai ke konsumen. Fungsi pengangkutan untuk pengangkutan orang adalah untuk memindahkan penumpang dari satu tempat ke tempat yang dituju.

Pengangkutan sebagai perjanjian (*agreement*), pada umumnya bersifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan. Pada perjanjian pengangkutan dapat juga dibuat tertulis yang disebut carter (*charterparty*). Jadi perjanjian pengangkutan pada umumnya diadakan secara lisan, yang didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian itu sudah terjadi.

Pembagian jenis-jenis pengangkutan pada umumnya didasarkan pada jenis alat angkut yang dipergunakan dan keadaan geografis yang menjadi wilayah tempat berlangsungnya kegiatan pengangkutan. Ada beberapa macam jenis pengangkutan yaitu terdiri dari pengangkutan darat, pengangkutan laut, pengangkutan udara, dan pengangkutan perairan darat.

Perjanjian pengangkutan sendiri ialah hubungan timbal balik antara pengangkutan yang mengikatkan dirinya untuk mengirimkan atau mengangkut barang dari tempat satu ke tempat lain dan pengirim barang

yang harus membayar biaya pengiriman seperti yang telah disepakati bersama. Mengenai perjanjian pengangkutan, Subekti mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang atau orang dari satu tempat kelain tempat, sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos.³⁶

Pengangkut yang telah melakukan perikatan kepada pengirim barang maka pada dasarnya pengangkut telah bertanggung jawab penuh atas barang itu, jadi segala sesuatu yang mengganggu keselamatan barang baik itu rusaknya atau hilangnya barang menjadi tanggung jawab si pengangkut. Pengangkut wajib menanggung kerugian yang diderita barang yang diangkutnya.

Sedangkan kewajiban si pengirim barang ialah membayar uang angkutan sebesar yang telah diperjanjikan dalam surat muatan. Pembayar uang angkutan ini juga dapat dilakukan oleh si penerima apabila belum dibayar oleh si pengirim. Ini dapat diketahui si penerima dalam surat muatan yang diterimanya, karena dalam surat muatan dicantumkan apakah uang angkutan sudah dibayar atau belum. Jika uang angkutan belum dibayar maka penerima

³⁶ Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1985, hlm 69

berkewajiban untuk membayarnya sebagaimana yang ditentukan dalam surat muatan

Dalam perjanjian pengangkutan, kedudukan para pihak yaitu pengirim dan pengangkut sama tinggi, yakni tidak seperti dalam perjanjian perburuhan, dimana para pihak tidak sama tinggi, yakni majikan mempunyai kedudukan lebih tinggi dari pada buruh. Kedudukan para pihak dalam perjanjian perburuhan ini disebut kedudukan subordinasi (*gesubordineerd*), sedangkan kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah sama tinggi atau kedudukan koordinasi (*gecoördineerd*).

Subjek-subjek dalam hukum pengangkutan yaitu siapa saja yang mendukung hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum pengangkutan. Pihak-pihak pada pengangkutan sendiri yaitu pihak pemberi pekerjaan dalam hal ini pengirim barang yang telah menyanggupi akan membayar ongkos pengiriman dan pihak pengangkut yaitu pihak yang menyanggupi untuk mebawa barang ataupun orang dari satu tempat ke tempat lain dengan keadaan selamat. Adapun lebih jelasnya mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian pengangkutan adalah sebagai berikut :

a. Pengirim barang

Pada KUHD tidak diatur definisi pengirim secara umum. Tetapi dilihat dari perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak

yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Pengirim dalam bahasa Inggris disebut *consigner*. Pengirim adalah pemilik barang, atau penjual (*eksportir*). Pemilik barang dapat berupa manusia pribadi, atau perusahaan persekutuan badan hukum dan bukan badan hukum, atau perseroan terbatas. Sedangkan penjual selalu berupa badan hukum atau bukan badan hukum.

b. Pengangkut barang

Istilah pengangkut dapat mempunyai dua arti, yaitu pertama sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan kedua sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkut dalam arti yang pertama disebut dengan subjek dalam pengangkutan dan yang kedua sering disebut dengan objek pengangkutan. Pengangkut dapat pula disebut dengan pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan, misalnya yaitu PT. J&T Express.

c. Penerima barang

Selain pihak pengangkut dan pengirim dalam praktiknya juga terdapat pihak penerima, sebagaimana yang telah diketahui bersama adalah termasuk kewajiban pengangkut untuk menyerahkan barang angkutan kepada penerima

seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian pengangkutan. Penerima akan menerima haknya sejak penerima menyatakan kehendaknya untuk menerima barang-barang kiriman itu, khusus dalam perjanjian pengangkutan hak tersebut dibuat oleh si pengirim dan si pengangkut. Sejak saat itu si pengirim tidak berwenang lagi mengubah barang-barang kirimannya. Sejak penerima mendapatkan haknya untuk menerima barang angkutan, ia otomatis menjadi pihak yang berkepentingan dalam perjanjian pengangkutan, akibatnya ialah, baginya berlaku ketentuan-ketentuan dalam perjanjian pengangkutan.

d. Pengusaha bongkar muat

Untuk mendukung kelancaran kegiatan angkutan barang dari dan ke suatu pelabuhan, maka kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal mempunyai kedudukan yang penting. Dikarenakan Indonesia merupakan negara maritim yang terdiri dari pulau-pulau sehingga dalam pengiriman barang kerap kali melewati jalur laut dan harus menggunakan kapal ataupun pesawat kargo.

Perusahaan ini memiliki tenaga ahli yang pandai menempatkan barang di dalam ruang kapal yang terbatas itu sesuai dengan sifat barang, ventilasi yang diperlukan, dan tidak mudah

bergerak ataupun bergeser. Demikian juga ketika membongkar barang dari kapal diperlukan keahlian sehingga barang yang dapat dibongkar dengan mudah, efisien, dan tidak menimbulkan kerusakan.

Asas-asas yang terkandung dalam suatu perjanjian pengangkutan yaitu antara lain asas akuntabel, asas transparansi, asas partisipatif, asas efisien dan efektif, asas manfaat, asas berkelanjutan, asas mandiri, dan asas seimbang terpadu. Perjanjian pengangkutan dapat dikatakan sah mengikat anatar kedua belah pihak baik itu pihak pengangkut dan pengirim barang. Antara kedua belah pihak tersebut masing-masing memiliki kewajiban maupun haknya masing-masing dimana dapat terealisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan.³⁷

Tanggung jawab pada perjanjian pengangkutan hakikatnya terdiri dari dua aspek, yaitu tanggung jawab yang bersifat kewajiban yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya (*responsibility*) dan tanggung jawab ganti rugi (*liability*). Perusahaan pengangkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang, pengirim atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan pengangkutan. Selama

³⁷ Teuku Rizky Radhian, *Tinjauan Hukum Perjanjian Pengangkutan Darat Pupuk Urea Bersubsidi (Studi pada PT. Pupuk Iskandar Muda)*, hlm 4

pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya berada dalam tanggung jawab perusahaan pengangkutan umum. Oleh karena itu, sudah sepatutnya apabila kepada perusahaan pengangkutan umum dibebankan tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim yang ataranya keterlambatan barang, kerusakan maupun kehilangan barang yang timbul karena pengangkutan yang dilakukannya hal ini tertera pada pasal 234 UU No. 22 Tahun 2009, Pasal 91 KUHD, Pasal 1236 KUHPdata, dan pada Pasal 438 ayat 3 KUHD.

Berakhirnya suatu perjanjian diatur pada Bab XII Buku III KUHPdata sangat diperlukan bagi kedua belah pihak, baik untuk menentukan sikap selanjutnya maupun untuk memperjelas sampai dimana batas perjanjian tersebut. Dalam hal perjanjian pengangkutan barang, cara berakhirnya perjanjian tersebut yang termasuk ke dalam pasal 1381 KUHPdata adalah :

a. Pembayaran

Dalam pengangkutan barang, perjanjian pengangkutan berakhir sejak barang telah diserahkan kepada penerima sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Apabila biaya pengangkutan belum dibayar oleh pengirim, perjanjian pengangkutan berakhir pada saat

muatan barang diserahkan kepada penerima dan biaya pengangkutan dibayar di tempat yang ditentukan.

b. Musnahnya barang yang terutang

Mengenai musnahnya barang yang terutang diatur dalam pasal 1444 KUHPerdara yang berbunyi sebagai berikut :*“Jika barang tertentu yang menjadi bahan perjanjian musnah, tak lagi dapat diperdagangkan atau hilang, sedemikian hingga sama sekali tak diketahui apakah barang itu masih ada, maka hapuslah perikatannya, asal barang itu musnah atau hilang diluar kesalahan si berutang dan sebelum ia lalai menyerahkannya”*.

Menurut pasal 1444 KUHPerdara di atas dapat disimpulkan bahwa jika barang tertentu yang menjadi obyek perjanjian musnah, tidak dapat lagi diperdagangkan atau hilang, maka perikatan dihapuskan. Dengan syarat musnahnya atau hilangnya barang itu di luar kesalahan si berutang (debitur) dan sebelum ia lalai menyerahkannya.

3. Ganti Rugi

Penertian kerugian menurut para ahli antara lain yaitu yang dikemukakan oleh Mr. J. H. Nieuwenhuis yang telah diterjemahkan oleh Djasadin Seragih

menjelaskan bahwa kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang diakibatkan oleh perbuatan melakukan ataupun membiarkan pelanggaran norma oleh pihak yang lain.³⁸

Pengertian kerugian juga dikemukakan oleh Yahya Harahap yang menjelaskan ganti rugi adalah suatu kerugian nyata atau *fietelijke nadeel* yang disebabkan oleh perbuatan wanprestasi.³⁹ Kerugian nyata ini ditentukan oleh perbandingan keadaan yang tidak dilakukan oleh pihak debitur. Lebih lanjut pendapat dari Abdulkadir Muhammad yang menyatakan bahwa pada Pasal 1243 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1248 KUHPerdara merupakan pembatas yang bersifat untuk perlindungan undang-undang terhadap debitur dari perbuatan sewenang-wenang pihak kreditur dikarenakan tindakan wanprestasi.⁴⁰

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan tentang hak ganti kerugian atau kompensasi tercantum dalam pasal 4 angka 8, dimana konsumen itu berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

³⁸ Mr. J.H. Nieuwenhuis terjemahan dari Djasadin Saragih, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Surabaya : Universitas Airlangga Press, 1985, hlm 54

³⁹ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni, 1986, hlm 66

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung : Alumni, 1982, hlm 41

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Disamping pengaturan hak-hak dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai ganti rugi ini juga merupakan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam pasal 7 huruf f dan g yang sejatinya bahwa kewajiban pelaku usaha harus dilihat sebagai hak-hak konsumen. Dalam pasal 7 huruf f dikatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sedangkan dalam pasal 7 huruf g dikatakan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dapat disimpulkan bahwa kerugian adalah situasi dimana berkurangnya harta kekayaan dari salah satu pihak yang disebabkan oleh sebuah perikatan baik melalui undang-undang dikarenakan pelanggaran oleh pihak lain ataupun melalui suatu perjanjian. Dalam hal ini salah satu pihak yang melakukan perjanjian melakukan wanprestasi atau ingkar janji sehingga pihak lain merasa dirugikan dan harus mengganti kerugian yang diderita.

Macam-macam syarat-syarat materil yang harus dipenuhi jika ingin menuntut ganti kerugian adalah sebagai berikut :

a. Adanya perbuatan melawan hukum

Pengertian dari perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesusilaan maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.

b. Adanya kesalahan (*schuld*)

Dengan adanya suatu syarat kesalahan pada Pasal 1365 KUHPerdara, pembuat undang-undang berkehendak menekankan bahwa si pelaku perbuatan melawan hukum hanyalah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya bilamana perbuatan dari kerugian tersebut dapat dipersalahkan padanya. Istilah kesalahan (*schuld*) juga digunakan dalam arti kealpaan. (*onachtzaamheid*) sebagai lawan dari kesengajaan. *Schuld* mencakup kealpaan dan kesengajaan. Dengan demikian pengertian kesalahan mencakup dua pengertian, yakni kesalahan dalam arti luas dan kesalahan dalam arti sempit. Kesalahan dalam arti luas terdiri dari

kealpaan dan kesalahan dalam arti sempit yakni kesengajaan.

c. Adanya Kerugian (*Schade*)

Penentuan ganti kerugian berdasarkan pasal 1365 KUHPerdato menunjukkan segi-segi persamaan dengan penentuan ganti kerugian karena wanprestasi, tapi juga dalam beberapa hal berbeda. Untuk penentuan ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum dapat diterapkan ketentuan-ketentuan yang sama dengan ketentuan-ketentuan ganti kerugian dalam wanprestasi. Kerugian dalam perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian kekayaan atau kerugian bersifat idiil atau moril. Kerugian kekayaan pada umumnya mencakup kerugian yang diderita oleh penderita dan keuntungan yang diharapkan diterimanya. Sedang kerugian moril mencakup kerugian akibat ketakutan, keterkejutan, sakit dan kehilangan kesenangan hidup.

d. Adanya hubungan kausal (*oorzakelijkverband*)

Ajaran kausalitas tidak hanya penting dalam bidang hukum pidana saja, melainkan juga dalam bidang perdata. Dalam hukum pidana, ajaran kausalitas penting untuk menentukan siapakah yang dapat dipertanggung-jawabkan terhadap timbulnya suatu akibat. Sedangkan

dalam hukum perdata, ajaran kausalitas adalah untuk meneliti adakah hubungan kausa antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat di pertanggungjawabkan.⁴¹

Pada umumnya wujud dari ganti rugi diperhitungkan dalam sejumlah uang tertentu. *Hoge Raad* malahan berpendapat, bahwa penggantian “ongkos, kerugian, dan bunga” harus dituangkan dalam sejumlah uang tertentu. Namun jangan menjadi rancu; kreditur bisa saja menerima penggantian *in natura* dan membebaskan debitur. Yang tidak dapat adalah bahwa debitur menuntut kreditur agar menerima ganti rugi dalam wujud lain daripada sejumlah uang. Pada pasal 1243-1252 KUHPerdata mengatur lebih lanjut mengenai ganti rugi. Prinsip dasarnya adalah bahwa wanprestasi mewajibkan penggantian kerugian; yang diganti meliputi ongkos, kerugian dan bunga. Dalam peristiwa-peristiwa tertentu di samping tuntutan ganti rugi ada kemungkinan tuntutan pembatalan perjanjian, pelaksanaan hak retensi dan hak reklame.

⁴¹ Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum : Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi*, Jakarta Pusat : *Lex Journalica* Volume 10 Nomor 2, 2013, hlm 115-117

Kerugian yang harus diganti meliputi kerugian yang dapat diduga dan merupakan akibat langsung dari wanprestasi, artinya ada hubungan sebab-akibat antara wanprestasi dengan kerugian yang diderita. KUHPerdara memerincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen sebagai berikut:

1. Biaya (*kosten*) adalah segala pengeluaran atau perengkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh suatu pihak.
2. Rugi (*schaden*) adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur.
3. Bunga (*interesten*) adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.

Pitlo sendiri berpendapat bahwa undang-undang kita tidak memberikan dasar yang cukup kuat untuk kita katakan, bahwa tuntutan ganti rugi hanya dapat dikemukakan dalam sejumlah uang tertentu. Alasan pokoknya sebenarnya adalah bahwa berpegang pada prinsip seperti itu banyak kesulitan-kesulitan dapat dihindarkan. Anehnya, kalau ganti rugi itu berkaitan dengan *onrechtmatige daad*, maka syarat “dalam wujud sejumlah uang” tidak berlaku, karena *Hoge*

Raad dalam kasus seperti itu membenarkan tuntutan ganti rugi dalam wujud lain.⁴²

Gugatan ganti rugi adalah suatu upaya atau tindakan untuk menuntut hak atau memaksa pihak lain untuk melaksanakan tugas atau kewajibannya, guna memulihkan kerugian yang diderita oleh penggugat melalui putusan pengadilan. Tuntutan hak ini adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hak yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah “*eigenrichting*”. Gugatan ganti rugi dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri, tentunya harus melalui suatu proses yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yaitu hukum acara perdata (hukum perdata formil), dimana hukum perdata formil tersebut merupakan suatu peraturan hukum yang berfungsi untuk mempertahankan hak seseorang, oleh karena hak tersebut dilanggar oleh orang lain sehingga menimbulkan kerugian. Disini pihak yang dirugikan dapat minta perlindungan hukum, yaitu dengan memintakan keadilan lewat hakim (pengadilan) sejak dimajukannya gugatan sampai dengan pelaksanaan putusan hakim.

⁴² Merry Tjoanda, *Wujud Gnati Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jurnal Sasi Vol. 16 No. 4, 2010, hlm 47

4. Wanprestasi

Istilah wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “*wanprestastie*” yang maksudnya tidak terpenuhinya prestasi ataupun tidak terlaksanakannya kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh para pihak dalam suatu perikatan, baik itu suatu perikatan yang timbul dari undang-undang atau perikatan yang timbul dari suatu perjanjian. Menurut kamus hukum, wanprestasi adalah kealpaan, tidak menepati kewajiban dalam suatu perjanjian, kelalaian, ataupun cidera janji.⁴³

Pengertian wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak tepat pada waktunya. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.

Berbagai pendapat para ahli mengenai wanprestasi antara lain yaitu menurut M. Yahya Harahap dapat dimaksud wanprestasi jika dalam

⁴³ Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni, 1986, hlm 60

melakukan kewajiban dilaksanakan tidak dengan seleyaknya ataupun tidak tepat pada waktunya. Sedangkan menurut H. Mariam Daruz Badruzaman mengatakan bahwa dapat dikatakan wanprestasi apabila debitur tidak melakukan apa yang telah disepakati sebelumnya dan itu karena kesalahannya sendiri.

Sedangkan menurut Subekti, mengemukakan bahwa wanprestasi itu adalah kealpaan atau kelalaian yang dapat berupa empat macam yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang telah disanggupi atau dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang telah diperjanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat.
4. Melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak dapat dilakukan.⁴⁴

Sedangkan menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali

⁴⁴ Medika Andarika Adati, *Wanprestasi dalam Perjanjian yang Dapat di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*, Jurnal Lex Privatum Vol. VI No. 4, 2018, hlm 6

Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.

2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya

Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.

3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru

Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.⁴⁵

Agar suatu hal dapat disebut sebagai wanprestasi maka harus memenuhi beberapa unsur-unsur, antara lain yaitu yang pertama adalah kesalahan dimana yang dimaksud dari kesalahan dalam wanprestasi mempunyai dua pengertian yaitu kesalahan dalam arti luas yang meliputi unsur kelalaian dan kesengajaan sedangkan pengertian dalam arti sempit menyangkut kelalaian saja. Unsur kedua kesengajaan, merupakan suatu perbuatan yang dilakukan atas dasar sadar dan dikehendaki oleh orang yang melakukan. Unsur ketiga kelalaian, yang merupakan perbuatan dimana pelaku mengetahui akan adanya kemungkinan-

⁴⁵ A. Qirom Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Liberty, 1985, hlm 26

kemungkinan dari tindakan yang dia ambil akan merugikan orang lain.

Untuk mengatakan bahwa seseorang melakukan wanprestasi dalam suatu perjanjian, kadang-kadang tidak mudah karena sering sekali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan suatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang diperjanjikan. Dalam hal bentuk prestasi debitur dalam perjanjian yang berupa tidak berbuat sesuatu, akan mudah ditentukan sejak kapan debitur melakukan wanprestasi yaitu sejak pada saat debitur berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian.

Pada umumnya mulai terjadinya wanprestasi yaitu suatu wanprestasi baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, atau dengan kata lain, wanprestasi ada kalau debitur tidak dapat membuktikan bahwa ia telah melakukan wanprestasi itu di luar kesalahannya atau karena keadaan memaksa. Apabila dalam pelaksanaan pemenuhan prestasi tidak ditentukan tenggang waktunya, maka seorang kreditur dipandang perlu untuk memperingatkan atau menegur debitur agar ia memenuhi kewajibannya. Teguran ini disebut dengan somasi.

Akibat dari adanya suatu wanprestasi antara lain yaitu yang *pertama*, Perikatan tetap ada maksudnya kreditur masih dapat menuntut kepada debitur

pelaksanaan prestasi, apabila ia terlambat memenuhi prestasi. Disamping itu, kreditur berhak menuntut ganti rugi akibat keterlambatan melaksanakan prestasinya. Hal ini disebabkan kreditur akan mendapat keuntungan apabila debitur melaksanakan prestasi tepat pada waktunya. *Kedua*, debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur (Pasal 1243 KUHPerduta). *Ketiga*, beban resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesenjangan atau kesalahan besar dari pihak kreditur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa. *Keempat*, jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerduta.⁴⁶

Berdasarkan pendapat Profesor R. Soebekti bahwa si berhutang (debitur) yang tidak melakukan apa yang dijanjikannya oleh karena lalai atau alpa (bukan oleh keadaan memaksa atau *force majeure*) sehingga dapat dikatakan wanprestasi. Oleh karena itu, dapat sanksi hukum berupa:

- 1) Membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur berdasarkan Pasal 1243 KUHPer;

⁴⁶ Rohmadi Jawi. *Hukum Kontrak*.
<http://rohmadijawi.wordpress.com/hukum-kontrak/>. diakses pada tanggal 19 Maret 2021 pada pukul 14.19 WIB

Pertama adalah membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur berdasarkan Pasal 1243, ganti rugi dapat dimintakan oleh kreditur berdasarkan (a) semua biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditur sejak terjadi wanprestasi, (b) kerugian yang timbul karena adanya kerusakan terhadap barang, (c) bunga berupa hilangnya keuntungan yang telah direncanakan oleh kreditur karena wanprestasi. Namun terdapat dua batasan permintaan ganti rugi yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat dan kerugian sebagai akibat penipuan sebagai akibat langsung dari wanprestasi.

- 2) Pembatalan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 KUHPer atau menggunakan Pasal 1338 ayat (2); Kreditur dapat meminta untuk pembatalan terhadap perjanjian tersebut. Namun pembatalan perjanjian harus memperhatikan Pasal 1266 KUHPer yang pembatalan perjanjian harus dilakukan melalui pengadilan. Selain itu, Pasal 1338 ayat (2) dapat juga dilaksanakan untuk pembatalan perjanjian melalui kesepakatan dari negosiasi antar para pihak.
- 3) Peralihan risiko; Risiko yang dimaksud adalah risiko yang terjadi karena *act of god* atau *force majeure* dan mengakibatkan wanprestasi. Dalam

hal ini, risiko yang awalnya tidak beralih kepada debitur menjadi dapat dialihkan sepenuhnya kepada si pihak yang wanprestasi sebagai sanksi dari wanprestasi.

- 4) Pembayaran biaya perkara; Sanksi ini hanya dapat dimintakan ketika sudah terbukti di muka hakim dengan adanya penetapan dari hakim sehingga debitur dapat membayar ganti rugi berupa uang yang timbul karena perselisihan dalam menyelesaikan sengketa.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembentuk. Pengertian tentang konsumen secara yuridis telah diletakkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti pengertian Konsumen terdapat pada Pasal 1 butir 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dimasyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen adalah setiap pengguna barang dan jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau jasa atau memperdagangkannya kembali.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat.⁴⁷ Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan para konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Az.Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah

⁴⁷ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Surabaya : Universitas Brawijaya Press, 2011, hlm 42

bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan 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.⁴⁸ Sedangkan menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.

Hukum perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok dalam bukunya yang berjudul hukum perlindungan konsumen di Indonesia, diterbitkan oleh Citra Aditya Bakti, 2006 adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.⁴⁹ Hukum perlindungan konsumen menurut Janus mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara

⁴⁸ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta : FH UII Press, 2009, hlm 13

⁴⁹ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm 191

mempertahankan hak-hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

Pemberlakuan Undang-Undang perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Landasan Perlindungan konsumen yang berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Disamping itu asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- 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 Indonesia 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 materiil maupun 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.

Selain itu Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan

kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka 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.

3. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pada teori yang telah dikenal dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen adalah sebagai berikut⁵⁰:

a) Let the Buyer be aware

Prinsip ini mempunyai arti bahwa sebelum konsumen membeli suatu produk maka konsumen harus berhati-hati dalam memilih produk yang diinginkan. Prinsip ini mengandung kelemahan karena konsumen tidak mendapatkan informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya.

Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian maka pelaku usaha dapat beralih bahwa kerugian tersebut merupakan akibat dari kelalaian konsumen sendiri bukan pelaku usaha.

b) Let the Producer be aware

⁵⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Grasindo, 2006, hlm 61

Prinsip ini mengandung arti bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad yang baik dan bertanggung-jawab dalam menjual produknya kepada konsumen. Berbeda dengan prinsip *Let the Buyer be aware*, dimana yang meminta konsumen untuk berhati-hati sebelum membeli suatu produk. Prinsip *Let the Producer be aware* ini membebankan tanggung jawab kehati-hatian kepada pelaku usaha. Dalam arti, pelaku usaha yang harus bertanggung-jawab terhadap produk yang dijualnya. Maka dari itu, pelaku usaha wajib beritikad yang baik dalam memberikan informasi produk dengan jujur.

c) *The Due Care Theory*

Prinsip *The Due Care Theory* ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produkproduknya, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Karena kepentingan konsumen secara khusus sangat rentan untuk disalahgunakan oleh para pelaku usaha dan karena pelaku usaha berada di posisi yang menguntungkan, mereka memiliki kewajiban untuk memberikan perhatian untuk menjamin kepentingan konsumen tidak disalahgunakan.

d) *The Pivity of Contract*

Prinsip ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal tersebut baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan.

4. Hak Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak adalah kebebasan yang dimiliki tiap manusia yang dilindungi oleh hukum yang berlaku. Menurut KBBI, hak adalah kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu. Hak bisa diartikan sebagai kepemilikan, kewenangan, kekuasaan, atau derajat serta martabat. Hak adalah fitrah yang ada sejak seseorang lahir. Hak adalah kekuasaan atau kewenangan yang benar atas sesuatu. Contoh seorang warga negara memiliki hak untuk hidup, memiliki tempat tinggal, beragama, dan memiliki pendidikan yang layak.

Pengertian hak menurut para ahli dimulai dari Soerjono Soekanto membedakan hak menjadi dua pengertian yaitu hak searah atau relatif dan hak jamak arah atau absolut. Hak searah merupakan hak yang ada dalam hukum perjanjian. Contohnya adalah hak menagih yang artinya sudah ada perjanjian atau ikatan untuk ditagih. Sementara itu hak jamak arah terdiri dari 4 jenis hak. Pertama, hak dalam hukum tata

negara. Kedua, hak kepribadian atas tubuh dan kebebasan. Ketiga, hak kekeluargaan atas suami, orang tua, dan anak. Keempat, hak cipta dan hak atas merek atau paten.

Prof. R. M. T. Sukanto Notonagoro mengungkapkan bahwa hak adalah sebuah kuasa menerima atau melakukan suatu hal yang memang semestinya diterima atau dilakukan. Dalam hal ini tidak bisa dilakukan dan diterima oleh pihak lainnya. Hak dan kewajiban warga negara, keduanya bisa dituntut paksa oleh yang bersangkutan.

Sementara itu menurut Prof. Dr. Notonegoro. Beliau mengungkapkan bahwa hak adalah sebuah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu hal yang memang semestinya diterima atau dilakukan. Dalam hal ini, tidak bisa dilakukan atau diterima oleh pihak yang lain.

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen tertuang dalam Pasal 4 yang antara lain sebagai berikut⁵¹:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak ini merupakan hak yang utama dimana barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan,

⁵¹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4

terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta yang dijanjikan; Hak untuk memilih tersebut merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapapun juga. Melalui hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan cocok tidaknya suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan dengan kebutuhan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Setiap konsumen tentu saja tidak menginginkan menderita kerugian akibat mengonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Bagi konsumen, informasi tentang barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia

menggunakan sumber dananya (gaji, upah, honor, atau apapun nama lainnya) untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa dalam perlindungan konsumen secara patut; Mengenai hak konsumen untuk mendapatkan advokasi dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, baik itu melalui jalur hukum antara dua pihak atau diselesaikan dengan cara kekeluargaan (musyawarah mufakat) hingga terjadi suatu kesepakatan diantara keduanya.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar

konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menurut penjelasan Pasal 4 huruf g UUPK disebutkan bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosialnya.
- 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; Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya; Hak konsumen sebenarnya sangat banyak dan bisa terus bertambah. Adanya ketentuan ini membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin pemenuhan hak konsumen yang tidak diatur pada ketentuan diatas.

Sedangkan hak pelaku usaha tercantum dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha sebagai salah satu pihak yang terlibat dalam transaksi mempunyai hak-hak, sebagai berikut⁵²:

- 1) Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

⁵² Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 6

- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

5. Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Kewajiban adalah tindakan yang harus diambil seseorang, baik secara hukum maupun moral. Menurut KBBI, kewajiban adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan, atau suatu keharusan. Kewajiban juga diartikan sebagai tugas atau pekerjaan. Dalam ilmu hukum, kewajiban adalah segala sesuatu yang menjadi tugas manusia (membina kemanusiaan). Kewajiban ada ketika ada pilihan untuk melakukan apa yang baik secara moral dan apa yang tidak dapat diterima secara moral. Kewajiban umumnya diberikan sebagai imbalan atas peningkatan hak atau kekuasaan individu.

Kewajiban menurut Prof. R. M. T. Sukanto Notonagoro adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh pihak tertentu dan bisa dituntut paksa oleh orang yang berkepentingan. Kewajiban dapat timbul karena keinginan dari diri sendiri dan orang lain. Kewajiban ini bisa muncul dari hak yang dimiliki oleh orang lain.

Prof. Dr. Notonegoro menyatakan kewajiban sebagai sebuah beban memberikan suatu hal yang sudah semestinya diberikan oleh pihak tertentu. Dalam hal ini tidak bisa diberikan oleh pihak yang lain dan sifatnya bisa dituntut secara paksa jika tidak

dipenuhi. Kewajiban juga diartikan sebagai suatu hal yang harus dilakukan.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan secara spesifik mengenai kewajiban konsumen pada Pasal 5, antara lain yaitu⁵³:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Tidak bisa dipungkiri bahwa seringkali konsumen tidak memperoleh manfaat yang maksimal, atau bahkan dirugikan dari mengkonsumsi suatu barang/jasa. Namun setelah diselidiki, kerugian tersebut terjadi karena konsumen tidak mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah disediakan oleh pelaku usaha.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung si konsumen telah merampas hak-hak orang lain.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Ketentuan ini sudah jelas, ada uang,

⁵³ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 5

ada barang. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, patut diartikan sebagai tidak berat sebelah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, antara lain⁵⁴:

- 1) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya; Kewajiban beritikad baik berarti produsen atau pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan serta dengan penuh tanggung jawab.

⁵⁴ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan,
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar-benar jujur serta tidak diskriminatif; Kewajiban melayani berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif.
- 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 yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; Kewajiban memberi kesempatan berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu sebelum konsumen memutuskan membeli atau tidak membeli dengan maksud agar konsumen memperoleh keyakinan akan kesesuaian produk dengan kebutuhannya.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan,

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen atau pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai dengan produk yang diterima dengan yang diperjanjikan.

- 7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan dengan saksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik, karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

6. Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Menurut Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan diluar pengadilan berdasarkan pilihan yang berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa;

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik

keperdataan, pidana, maupun tata usaha negara. Undang –undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan penyelesaian sengketa di pengadilan. Dimana penyelesaian di luar pengadilan meliputi penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yakni BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Diluar peradilan umum, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan.⁵⁵ Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya nya konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Meskipun BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan,

⁵⁵ Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika Vol 3, 2000, hlm 43

akan tetapi tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK. Kriteria sengketa konsumen yang dapat di selesaikan melalui BPSK yaitu:

- a. Pihak penggugat harus merupakan konsumen akhir;
- b. Pihak tergugat adalah pelaku usaha, orang, badan usaha, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN); Objek sengketa adalah barang dan/atau jasa;
- c. Pelaku usaha melanggar parameter perbuatan yang dilanggar oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tidak memenuhi ketentuan standar, label, cara menjual, iklan, klausul, dan layanan purna juga;
- d. Tuntutan ganti rugi *immaterial* tidak dapat diterima;
- e. Gugatan *class-action* tidak dapat diterima.

Dalam pasal 62 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku usaha diantaranya sebagai berikut:

- 1) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dan milyar rupiah) terhadap pelaku usaha yang memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai

dengan berat, jumlah, ukuran, takaran, jaminan, keistimewaan, kemanjuran, komposisi, mutu sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau keterangan tentang barang tersebut (pasal 8 ayat 1), pelaku usaha yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa (pasal 8 ayat 1), memperdagangkan barang rusak, cacat, atau tercemar (pasal 8 ayat 2), pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen di dalam dokumen dan/atau perjanjian. (pasal 18 ayat 1 huruf b)

- 2) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) terhadap pelaku usaha yang melakukan penjualan secara obral dengan mengelabui atau menyesatkan konsumen dengan menaikkan harga atau tarif barang sebelum melakukan obral, pelaku usaha yang menawarkan barang melalui pesanan yang tidak menepati pesanan atau waktu yang telah diperjanjikan, pelaku usaha periklanan yang memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang/jasa.

BAB III

PERGANTIAN RUGI DI JASA EKSPEDISI PT. J&T EXPRESS CABANG KABUPATEN PEKALONGAN

A. Profil PT. Global Jet Teknologi (J&T Express)

1. Sejarah Berdirinya

Memandang pasar logistik di Indonesia yang semakin maju, membuat PT Global Jet Express yang menaungi merk dari J&T Express turut mengikuti arus perkembangan zaman ini. Perusahaan J&T Express didirikan oleh mantan CEO OPPO Indonesia yang bernama Mr. Jet Lee yang berkolaborasi dengan seorang pendiri OPPO Internasional yang bernama Mr. Tony Chen. Perusahaan ini telah diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2015 sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang kurir yang berfokus pada pengiriman paket kilat yang berkualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Seiring dengan berjalannya waktu PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) menggandeng artis sekaligus host ternama Dedy Corbuzier sebagai brand ambassador.

Hadir sebagai perusahaan *express* baru di Indonesia, J&T Express siap melayani untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, nyaman, dan terpercaya. Meskipun merupakan

pemain baru di bidang *express*, J&T Express optimis dapat menjadi perusahaan *express* yang menjadi pilihan pertama masyarakat Indonesia dengan mengandalkan inovasi teknologi pada sistem pengiriman, mengutamakan pelayanan pada konsumen, dan serta harga yang terjangkau tentunya dengan kualitas yang premium.

Dalam setahun, J&T Express bisa menjangkau seluruh areal di Indonesia. Infrastruktur yang dibangun oleh J&T Express ini pun dirancang untuk melahirkan layanan yang cepat, aman, dan meminimalisir kesalahan pekerja (*human error*) yang bisa menurunkan layanannya. Unggul dalam percepatan infrastruktur tidak membuat J&T Express terbuai.

Para pelanggan tidak perlu mendatangi kantor J&T Express jika ingin mengirimkan barang. Cukup menghubungi pihak J&T Express, melalui aplikasi berbasis android dan iOS atau menghubungi *hotline*, maka petugas akan dikirim. J&T merupakan perusahaan baru seperti halnya perusahaan pengiriman barang pendahulu mereka yaitu Pos Indonesia, JNE, Tiki, dll. Semua fitur yang ada di JNE dan Tiki juga terdapat di J&T Express, seperti fitur cek tarif ongkos kirim dan cek resi untuk mengetahui sudah sampai mana paket dikirim.

Dengan jaringan luas yang dimiliki, fasilitas layanan *express* dan adanya sebuah perkembangan teknologi menjadikan hal-hal tersebut sebagai sistem dasar pada Perusahaan J&T Express dalam melakukan sebuah pengiriman paket kilat di seluruh Indonesia dengan rute dari dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga pada pengusaha *e-commerce*. Demi mencapai dan mempertahankan pelanggan dalam sebuah kepuasan perusahaan J&T Express juga menyediakan layanan jasa jemput paket di tempat dengan kecepatan pengiriman yang berakurasi tinggi.

J&T Express yang menemukan sosok baru dan mampu meningkatkan bisnisnya, yakni Robin Lo yang kini menjabat sebagai direktur alias orang nomor satu di Global Jet Express. Sosoknya yang tangguh, dan gigih menariknya menjadi *Chief Executif Officer* (CEO) yang bertugas menggantikan Jet Lee yang tak lain adalah pendiri dari perusahaan ini. Perusahaan ini pun langsung bergerak cepat dalam membangun layanan. “Kami telah mencari tahu kebutuhan konsumen di industri ini setidaknya ada enam poin, yakni harga, kecepatan, keamanan, layanan yang jelas, *real time tracking* dan *reporting*. Dari sini kami membangun layanan kami,” lanjut Robin Lo, Direktur J&T Express.

Perusahaan jasa pengiriman barang PT. J&T Express memiliki kantor pusat Nasionalnya

(*Operations Sorting Center*) di Jl. Landmark Pluit Tower B 1, Pluit, Penjaringan Jakarta Utara. PT. J&T kemudian mendirikan kantor-kantor cabang di beberapa kota besar, di Indonesia salah satunya di Kabupaten Pekalongan dengan kantor pusat wilayah yang beralamat di Jalan KHM Mansyur No. 3 Pekalongan. Seiring waktu berlalu jasa pengiriman barang semakin diminati oleh masyarakat yang mengakibatkan PT. J&T Express membuka kantor *drop point* (kantor cabang) di beberapa daerah kabupaten seperti di J&T Express Kajen berada di Jalan Raya Bahurekso No. 11 Dukuh Sibedug Kelurahan Kebonagung Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan, J&T Express Kedungwuni Berada Di Jalan Raya Pekajangan No 116, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, J&T Express Wiradesa berada di Jalan Wiradesa Bojong 1 Rt/Rw 08/03 Desa Gumawang, Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan, J&T Express Buaran beralamat di Jalan Letjend Suprpto Rt 003 Rw 07 Buara Kradenan Kelurahan Kradenan Kecamatan. Pekalongan Selatan, J&T Express Bojong berada di Jalan Raya Bojong No.620, J&T Express Sragi di alamat Jalan Raya Purwodadi No.18 Ruko Pasar Sragi Kelurahan Sragi, Kecamatan Sragi, Pekalongan, dan yang terakhir J&T Express Kesesi berada di Jalan Raya Sragi-Kesesi No.3-4, RT.07/RW.04, Kelurahan

Kaibahan, Kecamatan Kesesi, Kabupaten Pekalongan.⁵⁶

2. Visi dan Misi

Visi Perusahaan PT. J&T Express:

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau kargo dengan manajemen risiko yang handal, terkemuka dan dapat dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta menyejahterakan masyarakat kurang mampu.⁵⁷

Misi Perusahaan PT. J&T Express :

- a. Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 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 risiko untuk meningkatkan pemegang saham secara maksimal.

⁵⁶ <https://w3cargo.com/sejarah-jt/> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pukul 10.26 WIB

⁵⁷ Web Resmi J&T Express, <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.00 WIB

- d. Berperan dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- 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 duafa.
- g. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah ke bawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
- h. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

3. Letak Geografis J&T Express Cabang Kesesi Kabupaten Pekalongan

PT. Global Jet Teknologi Express (J&T Express) Cabang Kesesi Kabupaten Pekalongan terletak di Jalan Raya Sragi-Kesesi No.3-4, RT.07/RW.04, Kelurahan Kaibahan, Kecamatan Kesesi, Kabupaten Pekalongan. Dari kediaman peneliti di Desa Jagung Kecamatan Kesesi ke PT.

J&T Cabang Kesesi Kabupaten Pekalongan dapat ditempuh dengan waktu lima belas menit sampai dua puluh menit menggunakan kendaraan bermotor.

Lokasi kantor J&T Cabang Kesesi ini mudah dijangkau karena berada tepat sebelah kiri jalan raya dan banyak kendaraan berlalu lalang, dan dapat dikatakan sangat strategis karena dekat dengan pemukiman padat penduduk sehingga memudahkan para orang jika ingin mengirimkan barang-barangnya dari Kecamatan Kesesi ke tempat-tempat lain. Sebagai acuan letak dari J&T Express cabang Kesesi ini berada tidak jauh dari Puskesmas 1 Kesesi lebih telatnya berada di sebelah kiri dari Puskesmas dekat dengan kawasan ruko-ruko.⁵⁸

B. Ketentuan Umum di J&T Express

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 PT. J&T Express agar 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

⁵⁸ Hasil Observasi Penulis

sebagainya. Penjelasan mengenai hal-hal tersebut adalah sebagai berikut⁵⁹ :

1. Syarat dan Ketentuan Pengiriman Barang

- a. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.
- b. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi 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.
- c. Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.
- d. J&T Express melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang

⁵⁹ Web Resmi J&T Express Tentang Syarat dan Ketentuan Umum <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.30 WIB

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 '45.

- e. 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 mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada poin 4, maka dengan ini pengirim membebaskan J&T Express dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
- f. Dalam pelaksanaan pengiriman, J&T Express tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan J&T Express di wilayah yang dilalui transportasi J&T Express.
- g. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di

J&T Express. Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (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). Apabila pengirim membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai barang. Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan Dokumen baru.

- h. J&T Express tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang di luar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*).
- i. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.

- j. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.
- k. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi 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.
- l. Saat menyerahkan barang kepada J&T Express, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua 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.

2. Cara Packing Yang Dianjurkan Oleh PT. J&T Express

Packing merupakan pengemasan suatu barang yang siap untuk dikirim atau didistribusikan ke tempat lain atau bisa disebut juga dengan pengepakan. Barang biasanya ditaruh dalam suatu kotak atau yang lainnya sehingga barang tidak mudah rusak dan terkesan rapi. Packing adalah kata yang berasal dari

bahasa inggris tetapi karena populernya kata ini lebih sering digunakan masyarakat disini, dibandingkan dengan kata pengepakan atau pengemasan. Dilansir dari web resmi ada beberapa cara packing yang dianjurkan oleh PT. J&T Express yang antara lain sebagai berikut :

- a) Cara packing untuk barang cairan dan pecah belah
 - Pastikan barang dikemas menggunakan kardus,
 - Lapsi barang dengan *bubble wrap* 3-5 layer disesuaikan dengan kerentanan paket,
 - Sisipkan PE *Foam* di setiap sisi kardus untuk peredam benturan,
 - Pastikan ukuran barang sesuai dengan ukuran kardus
- b) Cara penempelan label pengiriman
 - Jika pengirim menempelkan label pengiriman dari platform *e-commerce*,
 - pastikan label pengiriman di tempel pada permukaan yang rata, tidak terlipat dan tidak menggelembung
- c) Cara packing barang besar dan panjang
 - Setiap barang yang dikirimkan pastikan memiliki kemasan luar atau kemasan *commecial*,

- Lapisi barang dengan *bubble wrap* 3 sampai 5 layer disesuaikan dengan kerentanan paket,
 - Lakban dengan padat untuk menghindari guncangan yang dapat menimbulkan kerusakan isi paket
- d) Cara packing barang elektronik
- Setiap barang yang dikirimkan pastikan memiliki kemasan luar atau kemasan *commecial*,
 - Lapisi barang dengan *bubble wrap*,
 - Sisipkan *PE Foam* di setiap sisi kardus untuk peredam benturan,
 - Pastikan ukuran barang sesuai dengan ukuran kardus

Informasi mengenai ukuran paket harus lebih besar dari resi elektronik J&T Express (24 cm x 15 cm) yang memudahkan dalam penempelan resi sehingga waktu penyortiran dan pengiriman barang tidak terjadi salah sortir. Mengenai cara penempelan lakban pun terdapat aturannya yaitu packing perlu dilakban dengan bentuk “#” dan harus dipastikan bahwa lakban tertempel secara erat dan tidak menggelembung hal ini dikarenakan agar isi paket tidak tercecer apabila lakban kurang kencang.⁶⁰

⁶⁰ <https://jet.co.id> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.20 WIB

3. Macam Barang Yang Dianggap Berbahaya

Pada umumnya yang dilarang adalah barang ilegal di Indonesia atau memiliki risiko merusak kemasan paket juga yang di sekitarnya. Seperti cairan dan benda mudah terbakar atau meledak. Jadi bisa dibagi menjadi disebabkan masalah legalitas atau membahayakan kargo.⁶¹ Macam Barang berbahaya menurut J&T Express adalah sebagai berikut yang dibagi menjadi beberapa kelas :

- Barang bahaya kelas 1 : Amunisi/*Kartrid*, *Inflator airbag*, Komposisi TNT, dan Suar
- Barang bahaya kelas 2 : Tabung gas (berisi), Silikon, Fire Stop, Kutek, dan Gas CO2
- Barang bahaya kelas 3 : *Parfume*, Cat kaleng, Oli, *Sanpoly*, Toner, dan Pelampung bensin
- Barang bahaya kelas 4 : Aluminium fosfit, Karbon, Kamper, dan Kain berminyak
- Barang bahaya kelas 5 : Peroksida organik dan Zat pengoksidasi
- Barang bahaya kelas 6 : Obat Tanaman, Serbuk Tiner, dan Racun semut & kecoa
- Barang bahaya kelas 7 : Material Radioaktif

⁶¹ <https://utekno.com/barang-dilarang-kirim-jnt-13690/> dilansir pada tanggal 20 September 2021 pada pukul 08.47 WIB

- Barang bahaya kelas 8 : Cairan *Corrosive* dan Cairan pembersih kerak
- Barang bahaya kelas 9 : Baterai, Tangki kosong, Baterai *Emergency*, Baterai Laptop, Power Bank, Aki Kering, Laptop, Cairan racun serangga, *Zippo*, Timbangan digital, *Mic*, Dinamo, *Cylinder head*, Magnet, dan Baterai Lithium.

C. Pergantian Rugi di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan

Setiap perusahaan pastilah memiliki hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam perusahaan tersebut. Dalam sebuah perusahaan ekspedisi misalnya, pasti memiliki hak dan kewajiban salah satunya adalah sebuah bentuk tanggungjawab perusahaan terhadap pengiriman paket barang. Biasanya bentuk tanggungjawab itu dapat terlihat atau dapat dirasakan oleh pengguna jasa ekspedisi apabila terjadi sebuah masalah seperti kehilangan paket barang atau kerusakan paket barang.

Dalam mempermudah pemaparan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka akan dijelaskan mengenai beberapa permasalahan yang telah diangkat oleh penulis untuk diteliti lebih lanjut. Alasan dari peneliti ini memilih objek penelitian pada pihak jasa ekspedisi PT. J&T yang bercabang di Kabupaten Pekalongan dikarenakan terdapat beberapa permasalahan

dalam menyediakan jasa oleh karena itu penulis ingin menyampaikan tentang pemahaman mengenai hukum pertanggungjawaban yang harus diketahui oleh masyarakat Pekalongan. Pada dasarnya pengangkut bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut sejak barang tersebut diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim atau pemilik barang, merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah diadakan pengangkut dengan penumpang atau pemilik barang.

Peneliti berhasil merangkum data konsumen yang melakukan transaksi di PT. J&T Express pada bulan Mei 2021, berikut kami lampirkan⁶² :

Tabel 3.1

Rekap Transaksi Bulan Mei 2021

No.	Keterangan Paket	Jumlah
1.	Sukses	69
2.	Hilang	4
3.	Rusak	5
4.	Telat	13

⁶² Hasil Observasi Penulis

5.	Salah Penerima	5
6	Stuck di Tempat	4
Total		100

Sumber : Observasi Penulis

Dari tabel diatas penulis menggunakan teknik random sampel maka dapat disimpulkan bahwa total dari barang yang hilang, rusak, telat, salah penerima dan *stuck* di tempat sebanyak 31 (tiga puluh satu) transaksi dari 100 (seratus) transaksi. Terbilang cukup banyak yaitu 31% dari total 100 namun kerugian yang dialami J&T Express tidak sampai 31% karena barang telat dalam ketentuan umu pengiriman barang tidak akan ada pergantian rugi hanya mendapat konfirmasi dari J&T Express jika paket telat datang hal ini seperti yang diungkapkan oleh petugas SPV di J&T Express Cabang Kabupaten Pekalongan. Barang yang akan diganti rugi hanyalah barang rusak atau hilang itu pun dilihat terlebih dahulu hilangnya dimana jika tercecer digudang maka dapat dikembalikan. Mengenai kerusakan juga diteliti terlebih dahulu rusaknya dikarenakan kesalahan J&T Express atau kesalahan dari pengirim barang yang dalam pengemasan kurang rapi.

Berikut data dari 31 (tiga puluh satu) transaksi yang mengalami masalah di J&T Express pada bulan Mei tahun 2021 yang sudah dirangkum oleh penulis⁶³:

Tabel 3.2

Rekap Daftar Keluhan di J&T Express Bulan Mei 2021

No	Keluhan	Nomor Resi	Keterangan
1	Hilang	JD0122391357	Tidak diganti rugi
2	<i>Stuck</i>	JP9307912762	Status hilang
3	Telat	JD0121935469	Sampai
4	Telat	JP3810254622	Sampai
5	Rusak	JP5608069669	Tidak diganti rugi
6	Hilang	J4174554992	Ditemukan
7	Telat	JP2017406546	Sampai
8	Telat	JP5963102425	Sampai
9	Telat	JO0083222346	Sampai
10	Telat	JP5417252721	Sampai
11	Salah Orang	JP4204817581	Dikembalikan ke

⁶³ Hasil Observasi Penulis

			pemilik asli
12	Telat	JP9488792184	Sampai
13	Telat	JP5368432310	Sampai
14	Telat	JP7810827342	Sampai
15	Salah Orang	JP7007047639	Tidak diganti rugi
16	<i>Stuck</i>	JX0008346840	Belum sampai
17	<i>Stuck</i>	JP3992724926	Sampai
18	Salah Orang	JP5459154762	Tidak diganti rugi
19	Rusak	JT8629747121	Tidka diganti rugi
20	Telat	JP4764834265	Sampai
21	Telat	JP3606077524	Sampai
22	Salah Orang	JP4563856687	Dikembalikan ke pemilik asli
23	Rusak	JP2384697245	Tidak diganti rugi
24	Rusak	JP2097256484	Diganti rugi
25	Salah Orang	JP1872045426	Tidak diganti rugi
26	Telat	JP7717513818	Sampai

27	Telat	JP6484443649	Sampai
28	Rusak	JD0067584316	Tidak diganti rugi
29	Hilang	JP5694436720	Tidak diganti rugi
30	Hilang	JP3447089377	Ditemukan paketnya
31	<i>Stuck</i>	JP9710576283	Sampai namun telat lama sekali

Sumber : Observasi Penulis

Dilihat dari tabel pemaparan diatas maka sudah sangat jelas bahwa ada beberapa hal yang akhirnya tidak diganti rugi seperti paket yang telat maka otomatis tidak akan diganti karena sampai walaupun memakan waktu yang cukup lama, lalu paket salah orang yang akhirnya dikembalikan ke pemilik aslinya, paket hilang yang akhirnya ditemukam entah itu tercecer di kantor cabang atau tercecer di gudang pernyortiran, dan paket stuck yang sampau namun dengan waktu yang sangat lama. Dari data diatas terdapat 11 (sebelas) paket yang tidak diganti rugi oleh pihak J&T Express entah alasannya apa, entah itu karena pihak J&T lari dari tanggung jawab atau dirasa hal ini bukan kesalahan dari J&T namun dari pemilik barang baik penerima baranag ataupun pengirim barang.

Penulis juga menelusuri apakah dari 100 (seratus) orang tersebut mengetahui terkait syarat dan ketentuan pengiriman yang diatur J&T atau tidak dan ternyata hampir sebagian tidak mengetahui dengan pasti terkait hal ini apalagi pada poin 10 yang berbunyi pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan wajib diajukan oleh pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam kurun waktu 3x24 jam terhitung dari resi telah ditandatangani dan paket diserahkan oleh sprinter ke



penerima. Namun terdapat perbedaan waktu dalam pengajuan klaim hal ini tergantung kebijakan dari tiap-tiap kantor cabang seperti pada kantor cabang yang penulis teliti hanya dinerikan waktu 1x24 jam.

Gambar 3.1

Syarat dan Ketentuan Pengiriman

Sumber : Dokumentasi di J&T Cabang Kabupaten
Pekalongan

Kurangnya informasi terkait syarat dan ketentuan ini juga dikarenakan tidak menyeluruhnya info yang diberikan oleh pihak J&T karena di nota resi baik itu resi yang diberikan oleh pengirim atau penerima barang tidak terdapat syarat dan ketentuan ini. Hanya saja pada nota resi penerima barang terdapat tulisan yang berbunyi “Dengan menandatangani paket ini, maka oenerima telah mengkonfirmasi kebenaran informasi resi dan isi paket ini, serta telah memahami dan menyetujui syarat dan ketentuan umum pengiriman J&T Express”. Seperti gambar dibawah ini :

Gambar 3.2

Nota Resi Penerima Barang



Berdasarkan gambar diatas tidak terdapat syarat dan ketentuan umum pengiriman yang tertera dengan jelas dibagian mana, hanya terdapat pernyataan bahwa penerima barang dianggap sudah tahu tentang syarat dan ketentuan ini.

Mengenai prosedur pengirimannya pertama *customer* hanya perlu datang ke kantor J&T terdekat dengan membawa barang yang akan dikirimkan lalu diserahkan ke *customer service*, lalu *customer service* akan menayangkan pakatnya isinya apa berapa harga barang dan jika harga barang melebihi 10x biaya ongkir maka akan disarankan menggunakan asuransi dalam hal ini *customer* berhak memilih mau diasuransikan atau tidak. Barang akan di *input* sesuai alamat yang dituju sehingga *customer* mendapatkan resi yang dapat di *tracking* sudah sampai mana, dan akan diberitahukan estimasi waktu pengiriman serta biaya yang harus dibayar untuk melakukan pengiriman barang.

Dari tabel 3.2 tentang data keluhan di J&T Express maka terdapat 5 (lima) permasalahan yang ada antara lain paket hilang, rusak, telat, stuck, dan salah penerima. Lima hal ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab dari pihak ekspedisi yang berupa kewajiban membawa barang sampai ke penerima barang dengan baik tanpa adanya kurang, cacat, ataupun sebagainya. Mengenai masing-masing masalah akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Paket hilang

Hilangnya suatu paket dapat dimarekan berbagai hal baik itu kesalahan dari pengirim atau pihak ekspedisi itu sendiri. Hal-hal yang menjadikan paket hilang terkadang gara-gara pembungkus barang tidak terlalu rapi yang dapat mengakibatkan barang bisa saja tercecer saat pengiriman atau bisa juga karena keteledoran dari pihak J&T Express yang kerap kali kurang hati-hati dalam mengirimkan paketnya. Cara yang dilakukan untuk mengantisipasi barang hilang adalah pengawasan yang ketat ketika *shipper* melakukan pengiriman barang apabila kurang layak dalam pembungkusan paket yaitu tidak rapi dan tipis maka kami sarankan untuk membungkus paket ulang hal ini dilakukan agar terhindar dari paket yang terselip, tercecer, ataupun hilang. Selain itu mengenai paket yang akan dikirim dari kota asal ke kota tujuan juga sudah didata satu-satu baik pada saat paket keluar ataupun masuk ada data akuratnya sehingga jika ada paket yang terselip, tercecer atau hilang akan cepat terdeteksi.⁶⁴ Selain itu jika paket hilang maka diselidiki terlebih dulu hilangnya di kantor atau saat *dilevery* paket jatuh, jika hilang di kantor akan dilakukan prosedur seperti cek CCTV ataupun *ditracking* paket terakhir dimana dan jam berapa. Namun jika hilang di sprinter entah itu jatuh atau hilang maka si sprinternya sendiri yang akan bertanggungjawab mengenai paket menanyakan harga

⁶⁴ Pak Azzam, SPV di J&T Cabang Kecamatan Kesesi, Wawancara, 12 September 2021

barang dan diganti rugi secara pribadi dalam hal ini atas persetujuan antara si sprinter dan konsumen.

Untuk lebih spesifik penulis mewawancarai salah satu orang yang barangnya sempat hilang di J&T Express dengan nomor resi JP4174554992 dengan nama penerima barang Ade Septiani. Jadi Ade membeli album Kpop di salah satu *marketplace* dan J&T Express menjadi pilihan saat memilih jasa ekspedisi yang akan digunakan. Singkat cerita barang akhirnya sampai ke rumah penerima namun dengan keadaan sudah hilang isinya hanya terdapat tube pralon yang berisi poster sebelum barang dikirim memang benar sprinter sempat menelefon penerima terkait paketnya yang tidak ada isinya dan ternyata setelah ditelusuri paket sudah dalam keadaan seperti itu dari sananya. Akhirnya penerima paket menghubungi pihak J&T terkait kehilangan paket dan disarankan untuk cek CCTV terlebih dahulu dan ternyata paket album tercecer pada gudang penyortiran. Ketika akan menjemput paket dinyatakan bahwa konsumen dilarang masuk ke gudang dan akhirnya paket yang hilang dikirimkan kembali ke alamat pengirim.⁶⁵ Padahal sebelumnya batang sudah dibungkus sedemikian rupa namun tetap tercecer. Di bawah ini merupakan kondisi paket yang sudah terbuka. Pembeli barang sebelum melakukan komplain menghubungi pihak pengirim barang untuk membantu proses komplain barang agar berjalan dengan lancar.

⁶⁵ Ade Septiani, Customer J&T, *Wawancara*, 5 Oktober 2021



Gambar 3.3

Keadaan Paket Ade Septiani

Sumber : Dokumentasi Narasumber

Pengalaman lain tentang paket hilang juga dialami oleh Lestari Ningrum ia merupakan pengirim barang dalam hal ini barang yang seharusnya dikirim ke costumernya hilang tiba-tiba. Sudah dilakukan follow up kepada pihak J&T dan hanya dijanjikan akan dicek digudang penyortiran namun sampai skripsi ini ditulis laporan itu tidak membuahkan hasil yang berarti. Padahal harga barang adalah Rp. 350.000,- (tiga ratus lima puluh ribu).⁶⁶ Hal ini sudah benar bahwa pengirim barang yang melakukan komplain ke pihak ekspedisi namun tetap tidak digubris.

Dari dua pengalaman tadi maka dapat dikatakan J&T akan menguasahkan ditemukannya paket jika masih

⁶⁶ Lestari Ningrum, Pengirim Barang, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

dalam jangkauan J&T namun tidak jarang juga J&T seolah-olah lepas dari tanggung jawab dengan tidak memperdulikan komplain dari konsumen.

2. Paket Rusak

Rusaknya suatu paket dapat disebabkan berbagai hal salah satunya kesalahan dari si pengirim barang yaitu kurang hati-hati dalam melakukan packing entah itu kardus pembungkus tipis atau jima mengirimkan barang yang mudah pecah didalamnya tidak dineri bubble wrap yang cukup tebal. Atau juga bisa saja kesalahan dari pihak J&T karena kerap kali pihak J&T dalam memperlakukan barang-badang kiriman dibanting-banting atau dilempar padahal hal ini sudah dilarang oleh J&T namun pasti ada saja orang yang bekerja tidak sesuai dengan SOP. Hal yang dilakukan J&T dalam mengantisipasi barang rusak sama dengan antisipasi barang hilang.

Untuk lebih spesifik penulis mengambil contoh kasus yang sudah duwawancarai dengan nomor resi JT8629747121 dengan nama penerima Syudha Partia dimana paketnya diterima sudah dalam keadaan rusak parah dan pada saat melakukan komplain ke staff J&T paketnya rusak dikarenakan terjepit conveyer saat dimintai ganti rugi namun penerima paket disuruh meminta kepada penjual untuk mengirimkan kembali barang pengganti padahal jika dilihat kasusnya maka ini merupakan salah dari J&T karena tidak hati-hati tapi kenapa penerima paket disuruh minta ganti rugi ke

penjual. Namu jika ingin klaim ganti rugi memang haruslah pihak pengirim barang yang melakukan komplain ke J&T hal ini sesuai dengan syarat dan ketentuan umum pengiriman pada poin 10.⁶⁷ Berikut penampakan paket dari Syudha Patria:

Gambar 3.4

Paket Syudha Patria



Sumber : Dokumentasi Narasumber

Pengalaman lain juga dialami oleh salah satu pengusaha sambal kemasan bernama Eci Roswati dia mengirim dua toples sambal jualannya ke konsumen dengan bubble wrap yang cukup tebal yaitu 6 lapis dan diberi sticker fragile yang bermaksud agar paket diperlakukan dengan baik karena betisi barang cair dan wadah yang mudah pecah namun kenyataannya paket sampai ke pihak konsumen dalam keadaan sudah rusak parah yaitu sekitar 80% rusak sambal sampai merembes

⁶⁷ Syudha Patria, Customer J&T, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

ke lapisan terluar dari paket. Jika difikir agak mustahil karena paket sudah dibungkus sedemikian rupa kecuali jika memang benar dalam proses pengiriman dan penyortiran paket dibanting-banting atau dilempar.⁶⁸

3. Paket Telat dan Stuck

Semua Ekspedisi atau jasa pengiriman biasanya selalu menuliskan estimasi atau perkiraan lamanya pengiriman di website resmi mereka. Pengiriman domestik biasanya memakan waktu 1 sampai 7 hari tergantung jarak kirim barang. Kendati demikian selalu saja ada keterlambatan kedatangan barang atau paket yang beda jauh dari estimasi yang ditentukan. Jadi kadang ada pengiriman paket telat sampai tujuan. Terdapat beberapa faktor yang dialami oleh pihak J&T jika telat mengirimkan paketnya, namun kendala terbesar yang dialami baik itu oleh kurir maupun pengantar barang adalah hujan karena membawa paket orang takut basah dan nantinya rusak atau keadaan diluar kontrol seperti banjir, longsor, atau pada saat *peek seasons* dimana paket membeludak sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengiriman barang. Penulis bertanya kepada pihak J&T terkait barang yang telat sampai apakah ada pergantian rugi ternyata jawaban dari J&T adalah untuk paket reguler tidak ada ganti rugi dan keterlambatan barang juga terjadi saat *peek season* dimana paket membeludak dan akan terjadi keterlambatan selama 1-2 hari. Namun jika paket sudah

⁶⁸ Eci Roswati, Pengusaha Sambel Kemasan, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

sampai di DP (*Drop Point*) si sprinter akan informasi ke konsumen terkait keterlambatan.⁶⁹

Untuk lebih spesifik mengenai paket telat penulis mengambil kasus dari no resi JP6484443649 dengan nama Nur Aliyah, ia membeli barang dari shopee dan lokasi *seller* berada di Yogyakarta yang dikirim pada tanggal 5 November dan pada tanggal 9 November keterangan paket sudah diterima padahal tidak ada paket yang datang sudah tanya orang rumah bahkan tetangga. Akhirnya Nur Aliyah menghubungi pihak J&T terkait paketnya namun tidak ada respon yang berarti namun akhirnya paket datang pada tanggal 11 November.⁷⁰

Pengalaman lain tentang barang yang *stuck* tidak bergerak-gerak ke tempat tujuan dengan nomor resi JX0008346840 yang bernama Budiman beliau membeli masker *duckbill* sebanyak 2 (dua) box dan paket sudah dikirimkan dari *seller* sejak tanggal 27 Oktober dan keterangan paket sedang transit di Jakarta namun sampai saat ini kejelasan paket ada dimana lagi *ditracking* juga tetap stuck di tempat itu. Sudah protes ke pihak J&T namun tidak ada respon⁷¹

4. Paket Salah Orang

Paket salah orang atau salah kirim dapat terjadi dikarenakan beberapa hal yang antara lain penulisan

⁶⁹ Pak Azzam, SPV di J&T Cabang Kecamatan Kesesi, Wawancara, 12 September 2021

⁷⁰ Nur Aliyah, Customer J&T, *Wawancara*, 10 November 2021

⁷¹ Budiman, Customer J&T, *Wawancara*, 10 November 2021

alamat penerima paket salah baik itu kurang jelas atau ambigu sebagai contoh salah dalam penulisan jalan, salah dalam penulisan Rt atau Rw, No rumah, dan lain sebagainya. Atau bisa juga kesalahan berasal dari kurir yang mengira rumah tersebut merupakan penerima sebenarnya entah karena kesamaan nama atau kurang ketelitian. Langkah yang bisa dilakukan untuk mengurangi resiko ini adalah dengan menuliskan alamat secara lengkap karena semakin lengkap pastinya akan semakin baik. Dengan begitu, kurir dapat dengan mudah menemukan lokasi tujuan, dan paket pun dapat diserahkan kepada penerima tanpa harus salah kirim.

Sebagai contoh dari kasus ini yaitu dengan no resi JP6256801103 bernama Ibu Tumi ia bercerita bahwa membeli barang di shopee dan pengiriman barang menggunakan jasa kirim J&T. Setelah sekian lama menunggu dan di tracking melalui aplikasi shopee pada malam hari tertera tulisan paketan sudah diterima dengan keterangan akan dikirim besok dan terdapat nomor si kurir yang dicantumkan. Namun sampai keesokan harinya barang tidak sampai-sampai dan ternyata paket salah rumah. Untungnya pihak yang menerima menghubungi saya. Kasus Bu Tumi sendiri merupakan kesalahan kurir yang mengira bahwa rumah yang dikirim paket awal merupakan rumah sesungguhnya karena kesamaan RT dan RW, namun tidak sepatutnya kurir ceroboh dalam mengirimkan paket karena jika penerima awal tidak

amanah maka barang tidak bisa sampai ke pemilik asli paket tersebut.

Dari empat permasalahan tadi Penulis bertanya mengenai besaran ganti rugi yang diberikan oleh J&T jika barang mengalami kerusakan ataupun hilang karena barang yang telat atau *stuck* tidak terdapat ganti rugi walaupun barang itu merupakan makanan yang akan basi jika telat pengiriman namun J&T tidak memberikan jaminan ganti kerugian. Lalu mengenai barang yang hilang dan rusak ganti ruginya sesuai dengan harga barangnya dan jika diasuransikan namun jika tidak ganti rugi berdasarkan ongkir. Jadi jika barangnya rusak ditelisik terlebih dahulu apakah kerusakan disebabkan oleh J&T jika iya akan diganti sepenuhnya pada bagian-bagian yang mengalami kerusakan selama barang tersebut menggunakan asuransi maka sebesar apapun nilai kerusakan akan mendapatkan ganti rugi yang sepadan. Namun apabila barang tersebut tidak menggunakan asuransi maka nilai ganti rugi tidak melebihi 10 kali biaya kirim. Hal ini dengan pertimbangan bahwa paket yang dikirim oleh *shipper* harganya tidak melebihi harga 10 kali lipat biaya kirim. Dan jika terjadi paket yang tidak menggunakan asuransi tersebut hilang, maka PT. J&T mengambil nominal terendah sebagai bentuk ganti rugi yang tidak melebihi 10 kali lipat biaya kirim.⁷²

⁷² Pak Azzam, SPV di J&T Cabang Kecamatan Kesesi, Wawancara, 12 September 2021

Hal ini sesuai dengan syarat dan ketentuan pada poin 7 yang berbunyi Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express. Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (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). Apabila pengirim membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai barang. Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan Dokumen baru.

Mengenai asuransi hanya sedikit orang yang memanfaatkan hal ini karena kurang tahu atau menganggap mahal karena harus mengeluarkan kocek yang lebih untuk asuransi. Namun setelah ditelusuri tidak semua barang diasuransikan hanya dokumen, barang elektronik, atau jika memang pengirim mau mengasuransikan barangnya bisa dikarenakan harga barang yang tergolong mahal. Khusus

barang elektronik harus ada nota jual belinya dan harus barang baru jika *second* tidak bisa diasuransikan. Penulis juga sempat bertanya dokumen apa ya g diperlukan pada saat ingin melakukan klaim ganti rugi dan apakah ada kemungkinan pihak J&T menolak klaim ganti ruginya ternyata surat yang diperlukan hanya bukti pengiriman barang berupa resi dan jika barang elektronik disertai nota jual belinya dan terkait ditolak atau diterima merupakan kebijakan dari tiap cabang J&T yang penting membawa bukti nota resi maka akan diurus entah akhirnya akan diganti atau tidak itu urusan dari pihak J&T.

BAB IV

ANALISIS GANTI RUGI DI PT. J&T EXPRESS

A. Analisis Terhadap Sistem Ganti Rugi di PT. J&T Express Jika Badang Rusak, Hilang, Salah Kirim, dan Terlambat Sampai

PT. J&T Express merupakan salah satu jasa ekspedisi yang melayani masyarakat dalam melakukan pengiriman barang dari kota asal ke kota tujuan baik menggunakan jalur darat, laut, maupun udara yang dalam mengirimkan barang-barang tidak selalu berjalan dengan lancar entah itu gara-gara faktor *humam error* atau keadaan alam yang tidak dalam terelakkan seperti bencana banjir, longsor, dan gempa bumi. Pada skripsi ini penulis ingin menyampaikan pemahaman tentang bagaimana sistem tanggungjawab atau ganti rugi apabila paket yang diterima terjadi kerusakan, hilang baik itu tercecer di gudang sortir atau di jalan, salah kirim, dan terlambat sampai.

Pada hakikatnya pengangkut dalam hal ini PT. J&T Express bertanggung jawab penuh atas rusak, hilang, salah kirim, dan terlambatnya barang sampai sejak barang diterima oleh pengangkut dari pihak pengirim barang agar sampai dengan baik ke pihak penerima barang, hal ini merupakan suatu konsekuensi perjanjian pengangkutan yang telah disepakati antara pengangkut dengan pemilik barang. Jadi jika terjadi suatu yang tidak diinginkan sudah

sepatutnya pihak pengangkut bertanggung jawab penuh terhadap barang kirimannya.

Seperti yang dijelaskan di atas bahwa kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.⁷³ Karena dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, dikarenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan kerugian oleh pihak pengirim dan penerima barang. Bentuk permasalahan yang muncul dan mengakibatkan kerugian bagi pengirim barang (konsumen) adalah keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, kehilangan barang, tertukarnya barang kiriman.

Penertian kerugian sendiri menurut para ahli antara lain yaitu yang dikemukakan oleh Mr. J. H. Nieuwenhuis yang telah diterjemahkan oleh Djasadin Seragih menjelaskan bahwa kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan salah satu pihak yang

⁷³ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 229

diakibatkan oleh perbuatan melakukan ataupun membiarkan pelanggaran norma oleh pihak yang lain.⁷⁴

Macam-macam syarat-syarat materiil yang harus dipenuhi jika ingin menuntut ganti kerugian adalah sebagai berikut :

e. Adanya perbuatan melawan hukum

Pengertian dari perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesusilaan maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.

f. Adanya kesalahan (*schuld*)

Dengan adanya suatu syarat kesalahan pada Pasal 1365 KUHPerdara, pembuat undang-undang berkehendak menekankan bahwa si pelaku perbuatan melawan hukum hanyalah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya bilamana perbuatan dari kerugian tersebut dapat dipersalahkan padanya. Istilah kesalahan (*schuld*) juga digunakan dalam arti kealpaan. (*onachtzaamheid*) sebagai lawan dari kesengajaan. *Schuld* mencakup kealpaan dan kesengajaan. Dengan demikian pengertian kesalahan mencakup dua pengertian, yakni kesalahan dalam arti

⁷⁴ Mr. J.H. Nieuwenhuis terjemahan dari Djasadin Saragih, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Surabaya: Universitas Airlangga Press, 1985, hlm 54

luas dan kesalahan dalam arti sempit. Kesalahan dalam arti luas terdiri dari kealpaan dan kesalahan dalam arti sempit yakni kesengajaan.

g. Adanya Kerugian (*Schade*)

Penentuan ganti kerugian berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara menunjukkan segi-segi persamaan dengan penentuan ganti kerugian karena wanprestasi, tapi juga dalam beberapa hal berbeda. Untuk penentuan ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum dapat diterapkan ketentuan-ketentuan yang sama dengan ketentuan-ketentuan ganti kerugian dalam wanprestasi. Kerugian dalam perbuatan melawan hukum dapat berupa kerugian kekayaan atau kerugian bersifat idiil atau moril. Kerugian kekayaan pada umumnya mencakup kerugian yang diderita oleh penderita dan keuntungan yang diharapkan diterimanya. Sedang kerugian moril mencakup kerugian akibat ketakutan, keterkejutan, sakit dan kehilangan kesenangan hidup.

h. Adanya hubungan kausal (*oorzakelijkverband*)

Ajaran kausalitas tidak hanya penting dalam bidang hukum pidana saja, melainkan juga dalam bidang perdata. Dalam hukum pidana, ajaran kausalitas penting untuk menentukan siapakah yang dapat dipertanggung-jawabkan terhadap timbulnya suatu akibat. Sedangkan dalam hukum perdata, ajaran kausalitas adalah untuk meneliti adakah hubungan

kausa antara perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan, sehingga si pelaku dapat dipertanggungjawabkan.⁷⁵

Hasil dari observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa pembeli barang atau pengirim barang dapat menentukan sendiri jenis layanan yang ingin digunakan dan dapat memastikan estimasi beberapa hari pakatnya akan sampai. Hal ini dinenarkan oleh pihak J&T Express jika proses lamanya pengiriman barang tergantung dari jarak pengiriman, wilayah kota, serta alat transportasi yang digunakan pada saat pengiriman barang.

Pengirim juga memiliki hak untuk mendapatkan barang yang akan dikirimnya sampai ke tempat tujuan dengan tepat waktu dan selamat sesuai dengan perjanjian atas kewajibannya dalam membayar ongkos kirim yang ditentukan dari pihak J&T Express. Pihak ekspedisi juga mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak pengirim sesuai dengan jasanya berupa mendapatkan hak menerima ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim barang.

Hal di atas sesuai dengan pengertian tentang perjanjian pengangkutan yang menyebutkan bahwa Perjanjian pengangkutan sendiri ialah hubungan timbal balik antara pengangkut yang mengikatkan dirinya untuk

⁷⁵ Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum : Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi*, Jakarta Pusat : Lex Journalica Volume 10 Nomor 2, 2013, hlm 115-117

mengirimkan atau yang akan mengangkut barang dari tempat satu ke tempat lain dan pengirim barang yang harus membayar biaya pengiriman seperti yang telah disepakati bersama. Mengenai perjanjian pengangkutan, Subekti mengemukakan bahwa perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian dimana satu pihak menyanggupi untuk dengan aman membawa barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, sedangkan pihak lainnya menyanggupi untuk membayar ongkos.⁷⁶

Bapak Azzam selaku SPV dari J&T Express Cabang Kecamatan Kesesi menjelaskan mengenai ketentuan pergantian rugi apabila terdapat peristiwa yang dialami pada saat proses pengiriman barang sebagai berikut: J&T Express bertanggung jawab penuh atas apapun yang terjadi pada saat pengiriman barang dengan asuransi maupun tidak dengan asuransi. Jika dengan asuransi pihak J&T bertanggung jawab menanggung biaya premi yang berlaku. Paket barang yang sudah diasuransikan serta packing menggunakan packing kayu sudah dijamin aman.⁷⁷

Upaya yang dilakukan pihak J&T Express dalam menjaga keamanan barang yang akan dikirim biasanya pihak J&T akan memeriksa barang apa yang akan dikirim

⁷⁶ Subekti, *Aneka Perjanjian, ... Opcit*

⁷⁷ Bapak Azzam, SPV di J&T Cabang Kecamatan Kesesi, *Wawancara*, 12 September 2021

apakah sesuai dan tidak melanggar barang-barang yang dikirim. Hal ini dikarenakan pihak dari J&T ingin mencocokkan dan memastikan jenis barang apa yang *customer* akan kirim sebab ada beberapa barang yang mudah terbakar dan bisa merugikan pihak J&T seperti korek api, tabung gas berisi, cairan peroksida, dan lain-lain.

Dalam upaya untuk menjamin keselamatan barang yang akan dikirim pihak J&T selalu menawarkan pembayaran asuransi pada setiap barang yang dikirimkan apalagi barang yang mempunyai nilai jual tinggi. Sehingga jika terjadi suatu hal yang diinginkan seperti hilang, rusak, salah kirim pihak pengirim barang dan pihak penerima barang akan mendapatkan ganti rugi dari pihak J&T Express. Namun masih banyak orang yang tidak mengambil opsi jaminan asuransi ini entah dikarenakan kurangnya pemahaman atau dirasa biaya yang akan dikeluarkan untuk asuransi terlalu besar.

Tentang sistem ganti kerugian sebenarnya sudah diatur dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman di PT. J&T Express setelah maupun sebelum menggunakan jasa ekspedisi barang PT. J&T Express. Sistem pergantian rugi dapat diberikan dengan cara jaminan materiil maupun imateriil kepada pengguna jasa pengangkutan. Jaminan materiil sendiri meliputi ganti kerugian atas barang bergerak maupun barang tidak bergerak sedangkan

jaminan imateriil merupakan suatu jaminan non kebendaan dalam hal ini adalah ganti rugi berupa uang. Bentuk ganti kerugian yang dimaksud dalam butir 10 dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman di PT. J&T Express yang apabila tidak menggunakan asuransi maksimal sebesar 10x (sepuluh kali) biaya pengiriman barang atau harga barang yang dikirim namun diambil nilai yang paling kecil dimana nilai pergantian maksimal hanya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) namun jika barang adalah dokumen pergantian maksimal hanya Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) dan jika pengirim barang menggunakan asuransi pada barang kirimannya maka pembayaran biaya ganti rugi jika barang hilang atau rusak maksimal Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) atau sesuai dengan nilai barang pengirim dan untuk dokumen nilai pergantian maksimal adalah Rp. 2.000.000,- (dua juta rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan dokumen baru.

Ganti kerugian ini dilakukan oleh PT. J&T Express demi menjaga kepercayaan dan loyalitas dari pengguna jasa pengangkutan barang. Apabila PT. J&T 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 di luar kemampuan kontrol J&T Express atau kerusakan akibat bencana alam (*Force Majeure*) yang mengakibatkan barang kiriman tidak sampai ke penerima

barang dan hal inilah yang membebaskan pihak PT. J&T Express dapat terbebas dari tuntutan yang diajukan oleh pengirim barang.

Konsumen yang mengalami kerugian atas hal yang dilakukan oleh PT. J&T Express dapat mengajukan klaim di tempat kejadian. Pengajuan klaim dapat dilakukan dengan datang ke kantor J&T Express tempat pengiriman barang kemudian dari pihak J&T Express akan memproses surat tuntutan yang berisi bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang dalam hal ini merupakan bukti resi. Dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman di J&T Express terdapat waktu pengajuan atas hilangnya paket atau rusak dan klaim harus diajukan oleh pengirim barang bukan penerima barang dalam kurun waktu 3 (tiga) hari. Jika lebih dari waktu yang ditentukan maka J&T Express berhak menolak permohonan klaim.

Penulis mengaggap klausul tentang perjanjian yang mengatur mengenai batas waktu pengajuan klaim jika barang rusak ataupun hilang tidak adil karena jika konsumen mengajukan aduan lebih dari tiga hari tidak dapat diterima oleh J&T Express padahal tidak semua *customer* tahu mengenai batas waktu ini. *Customer* tidak dapat mengajukan komplain atas hal ini bukan hanya karena beberapa konsumen tidak mengetahui tentang syarat dan ketentuan umum pengiriman barang di J&T

Express namun juga karena situasi atau hal mendesak sehingga tidak dapat mengajukan klaim sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

J&T Express secara tidak langsung sangat merugikan *customer* dikarenakan tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan. Penulis menganggap perlindungan hukum bagi konsumen masih terbilang cukup rendah yang hanya menetapkan batas waktu 3 (tiga) hari pengajuan klaim ganti rugi secara tidak langsung tidak menghapus tanggung jawab perusahaan pengiriman barang atas kerugian yang diderita oleh *customer*. Dilain sisi juga informasi terkait syarat dan ketentuan umum pengiriman barang selama proses pengiriman juga belum dilakukan secara optimal yang menimbulkan tidak semua konsumen mengetahuinya.

Kalau berbicara hukum ada dalam UUPK pertanggungjawaban pelaku usaha diatur dalam UU NO. 8 tahun 1999 pada bab VI Pasal 19 sampai Pasal 28. Bunyi pasalnya⁷⁸:

- a. Memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

⁷⁸ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19-28

- b. Memberikan ganti rugi dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal transaksi.
- c. Pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana dan gugatan ganti rugi.
- d. Menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual.
- e. Memberikan jaminan atau garansi sesuai dengan perjanjian.
- f. Pembuktian terbalik, yaitu pembuktian yang diberikan kepada pelaku usaha.

Pada poin b yaitu memberikan ganti rugi dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi bertentangan dengan peraturan yang ada di J&T Express yang hanya akan mengganti kerugian jika dalam kurun waktu selang 3 (tiga) hari melakukan pengaduan ganti rugi setelah barang diterima. Padahal sudah jelas bahwa di Undang-Undang tidak seperti itu maka sudah sepatutnya PT. J&T Express merevisi mengenai aturan ini karena dapat merugikan konsumen, dilain sisi banyak sekali konsumen yang tidak mengetahui hal ini karena tidak diberitahukan di awal melakukan pengiriman. Menurut penulis J&T Express jika seperti maka terkesan ingin lari dari tanggung jawab mengganti kerugian yang diderita *customernya*.

Pengalaman kerusakan barang dari Eci Roswati salah satu pengusaha sambal kemasan yang sudah mempercayakan paketannya ke J&T agar dikirimkan ke

customernya dengan keadaan baik namun kenyataannya tidak.

“Saya kirim dua buah toples kecil sambal ke pembeli dengan *buble wrap* sebanyak 6 lapis sudah saya kasih stiker *frangile* juga untuk memberi tahu bahwa barang tersebut jangan sampai dibanting. Namun saat sampai ke konsumen saya kondisi barang 80% rusak. Lalu stiker *frangile* fungsinya apa?”⁷⁹

Dari kasus diatas berarti klausul perjanjian terkait ganti rugi yang diberikan kepada konsumen apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan tidak diterapkan sesuai dengan ketentuan perjanjian yang berlaku. Tanggung jawab perusahaan apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Perusahaan dianggap tidak adil memberikan tanggung jawab ganti rugi akibat kerugian yang dialami konsumen. Padahal sudah sangat jelas barang dipacking dengan sedemikian rupa bahkan dengan *buble wrap* 6 (enam) lapis dan diberikan *sticker frangile* supaya tidak terjadi kerusakan namun ternyata barang tetap dibanting-banting oleh pihak J&T Express sampai kondisi barang 80% rusak. Kasus yang sama juga dialami oleh konsumen pengguna jasa pengiriman barang J&T Express Syudha Patria yang komplain akibat kelalaian

⁷⁹ Eci Roswati, Pengusaha Sambel Kemasan, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

dari pihak ekspedisi namun mereka malah melemparkan masalah ke pihak lain.

“Jadi saya beli barang dan barangnya diterima saya sudah dalam keadaan rusak parah. Kata staf J&T rusak akibat terjepit *convenyor* terus kenapa staf J&T bilang ke saya kalau komplain paket ke penjual agar dikirimkan barang pengganti padahal ini kan kesalahan dari J&T.”⁸⁰

Dari kasus ini sudah sangat jelas bahwa kesalahan berada di tangan J&T Express namun pihak J&T tidak mau bertanggung jawab dan malah melemparkan masalah ini ke pihak lain yaitu penjual barang agar dikirim barang pengganti. Maka sudah sepatutnya hal ini dapat disebut sebagai wanprestasi karena lalai akan prestasi yang harusnya ditunaikan.

Dalam klausa pihak J&T Express tidak mau mengganti kerugian yang diderita oleh *customer* nya maka hal ini dapat dikatakan salah satu tindakan wanprestasi dimana wanprestasi memiliki pengertian pelaksanaan kewajiban yang dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak tepat pada waktunya. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa adapun yang menyatakan bahwa wanprestasi adalah tidak

⁸⁰ Syudha Patria, Customer J&T, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Seperti yang dikatakan oleh A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa:

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali
Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
- b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya
Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi.
- c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru
Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.⁸¹

Dilihat dari poin-poin diatas maka sudah sepatutnya pihak J&T Express melakukan suatu wanprestasi karena tidak memenuhi kewajibannya yaitu menjaga barang selamat sampai tujuan dan tidak memberikan kompensasi apapun.

⁸¹ A. Qirom Syamsuddin Meliala, Pokok-pokok Hukum Perjanjian, Yogyakarta: Liberty, 1985, hlm 26

Mengenai hilangnya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelalaian karyawan perusahaan tersebut. Apabila terjadi *force majeure*, pengirim barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. Kelalaian yang dilakukan oleh karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan sebagai wanprestasi. Dikatakan wanprestasi karena yang dilanggar adalah perjanjian yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu ke tidak sesuaian waktu pengiriman dan barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.⁸²

Cara yang dilakukan untuk mengantisipasi barang hilang adalah pengawasan yang ketat ketika *shipper* melakukan pengiriman barang apabila kurang layak dalam pembungkusan paket yaitu tidak rapi dan tipis maka kami sarankan untuk membungkus paket ulang hal ini dilakukan agar terhindar dari paket yang terselip, tercecer, ataupun hilang. Selain itu mengenai paket yang akan dikirim dari kota asal ke kota tujuan juga sudah didata satu-satu baik pada saat paket keluar ataupun masuk ada data akuratnya sehingga jika ada paket yang terselip, tercecer atau hilang akan cepat terdeteksi.

⁸² Aisy, , ah Ayu Musyafah, Handanwati Widya Khasana, dll, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Branag dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Jurnal No. 2 Vol. 14, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2018, hlm 158

Mengani tata cara pihak J&T Express menangani kasus hilangnya paket seperti yang dijelaskan oleh Pak Azzam sebagai berikut :

“Sprinter memberi tahu konsumen mengenai kendala seperti hujan dan tetap dikonfirmasi. Jika paket hilang maka diselidiki terlebih dulu hilangnya di kantor atau saat *dilevery* paket jatuh, jika hilang di kantor akan dilakukan prosedur seperti cek CCTV ataupun *ditracking* paket terakhir dimana dan jam berapa. Namun jika hilang di sprinter entah itu jatuh atau hilang maka sprinternya sendiri yang akan bertanggungjawab mengenai paket menanyakan harga barang dan diganti rugi secara pribadi dalam hal ini atas persetujuan antara si sprinter dan konsumen.”

Awalnya customer lapor ke pihak J&T Express mengenai kehilangan paket dengan membawa atau menunjukkan resi lalu akan diselidiki terlebih dahulu apakah barang hilang dikantor atau saat proses *delivery* entah itu paket jatuh atau hilang. Jika paket hilang dikantor maka akan dicek melalui CCTV dan *ditracking* terakhir barang ada dimana dan pada jam berapa. Namun jika paket hilang pada saat proses *delivery* maka si sprinter akan bertanggung jawab atas hilangnya paket. Seperti kasus yang dialami oleh Ade Septiani yang membeli paket berisi album namun pada saat paket sampai album sudah dalam keadaan hilang hanya tersisa pralon yang berisi poster.

“Saya beli album lalu saat barang sampai dus pembungkus album sudah dalam keadaan terbuka dan isinya hilang hanya terdapat poster saja. Sebelum pengiriman kurir sempat *telfon* ke saya terkait paket dan bertanya (kak ini paketnya emang cuma kertas foto?) kaget dong aku, dan berhubung saya tidak dirumah yang terima paket orang rumah. Lalu saya tanya ke kurir katanya paket sudah dalam keadaan terbuka dari sananya dan berkeinginan untuk cek CCTV namun hanya dired oleh si kurir. Akhirnya saya coba menghubungi CS dari J&T express dengan menyebutkan no resi dan dibantu pencarian paket melalui CCTV ternyata paket saya tercecer di gudang sortir. Saat saya ingin ke gudang dari pihak J&T tidak memperbolehkan karena di dalam gudang sortir *customer* tidak diperbolehkan masuk. Padahal barang sudah dibungkus dan dilakban sedemikian rupa tapi tetap tercecer dan akhirnya paket dikirimkan ulang ke penerima.”⁸³

Dari kasus diatas maka benar proses penanganan adalah dengan cek CCTV namun sangat disayangkan bahwa untuk pengecekan CCTV *customer* tidak diperbolehkan melihat bahkan datang langsung ke gudang sortir. Walaupun proses pengajuan kehilangan terbilang cukup cepat tidak sampai seminggu namun jika penerima barang tidak segera lapor maka tidak bisa diganti rugi jika melewati waktu yang tertera dalam ketentuan umum pengiriman yaitu 3 (tiga) hari sejak barang diterima. Dalam kasus ini maka pergantian rugi

⁸³ Ade Septiani, Customer J&T, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

berupa materiil yaitu barang bergerak ataupun tidak bergerak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, J&T Express hanya akan bertanggung jawab atas kerugian dari konsumen apabila kerugian tersebut ditimbulkan oleh pihak agen ataupun karyawan J&T Express baik itu kerusakan atau kehilangan barang selama kerugian tersebut timbul pada saat proses pengiriman barang atau dokumen yang dikirimkan masih dalam pengawasan dari J&T Express.

Kasus tentang terlambat sampai barang terjadi oleh Budiman ia merupakan salah satu orang yang berurusan dengan J&T dia membeli masker *duckbill* sebanyak dua box namun tidak kunjung sampai.

“Jadi saya beli masker *duckbill* titipan ibu sebanyak dua box. Paket udah dikirim tanggal 27 Oktober dan transit di Jakarta namun sampai saat ini tidak kejelasan paket saya dimana per tanggal 10 November sekarang. Sudah lapor ke J&T namun tidak ada respon yang membantu.”⁸⁴

Dari kasus Budiman terjadi keterlambatan barang sampai dimana barang tetap *stuck* dikasi tertentu tanpa adanya perubahan tempat entah itu paket hilang atau hanya terlambat sampai namun sangat disayangkan

⁸⁴ Budiman, Customer J&T, *Wawancara*, 10 November 2021

karena respon dari J&T Express kurang baik yaitu tidak mengindahkan komplain dari *customernya*.

Ketika terjadi keterlambatan pengiriman barang sebenarnya merupakan tanggung jawab dari jasa pengirim barang yaitu J&T Express, dari penelitian yang dilakukan penulis sebelum melakukan suatu perikatan dalam perjanjian pengangkutan antara pengirim barang dengan J&T Express pihak ekspedisi sudah menjelaskan mengenai awal pengiriman sampai barang itu sampai ke tangan penerima barang, menanyakan isi barang kepada pengirim barang, dan mengenai kejelasan dari suatu barang yang akan dikirimkan. Namun pihak J&T Express sendiri tidak akan memberikan ganti rugi jika barang terlambat sampai seperti yang dijelaskan oleh Pak Azzam selaku SPV di Kantor J&T Express Cabang Kecamatan Kesesi:

“Untuk paket reguler tidak ada ganti rugi dan keterlambatan barang juga terjadi saat *peek season* dimana paket membeludak dan akan terjadi keterlambatan selama 1-2 hari. Namun jika paket sudah sampai di DP (Drop Point) si sprinter akan konfirmasi ke konsumen terkait keterlambatan”

Jadi jika paket yang dikirimkan hanya menggunakan layanan reguler sudah dipastikan tidak ada pergantian rugi apalagi jika *peek season* seperti menjelang lebaran Idul Fitri atau *event* spesial tanggal cantik yang dilakukan oleh para perusahaan *marketplace* besar sudah

dipastikan barang akan sedikit terlambat dalam pengirimannya. Namun jika barang sudah sampai di *drop point* atau kantor cabang tiap daerah maka sprinter dapat mengkonfirmasi barang tersebut agak terlambat sampai.

Dari beberapa pemaparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pergantian kerugian di J&T Express sudah ditentukan dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman barang baik itu besaran jumlah kerugian yang akan ditanggung oleh J&T Express dan mengenai batas maksimal pengajuan klaim aduan ganti rugi. Walaupun menurut penulis mengenai batas maksimal pengajuan aduan ganti rugi masih sangat kurang karena waktunya terbilang sangat singkat hanya 3 (tiga) hari. Dan di beberapa kasus penanganan J&T dalam menangani kasus masih agak kurang seperti barang rusak kerap kali J&T lepas tangan tidak mau memberikan ganti rugi dan kasus keterlambatan barang juga tidak terdapat kompensasi apapun.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Sistem Ganti Rugi di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express

Sehubungan dengan materi skripsi ini yaitu analisis sistem ganti rugi di jasa ekspedisi PT. J&T Express dalam perspektif hukum positif di Indonesia.

Kewajiban pihak jasa pengiriman barang adalah menjaga barang dan mengantarkan barang ke alamat yang dituju oleh pihak pengirim dengan kondisi baik dan kewajiban pengguna jasa adalah membayar pihak jasa pengiriman sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.⁸⁵ Karena dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, dikarenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan kerugian oleh pihak pengirim dan penerima barang. Bentuk permasalahan yang muncul dan mengakibatkan kerugian bagi pengirim barang (konsumen) adalah keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, kehilangan barang, tertukarnya barang kiriman.

Pada PT. J&T Express dari hasil wawancara dengan Pak Azzam selaku Koordinator Area J&T Express Cabang Kecamatan Kesesi terdapat beberapa proses pelaksanaan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang antara J&T Express dengan pengirim.

“Mengenai prosedur pengirimannya pertama *customer* hanya perlu datang ke kantor J&T terdekat dengan membawa barang yang akan dikirimkan lalu diserahkan ke *customer service*, lali *customer service* akan menayangkan paketnya isinya apa berapa harga barang dan jika harga

⁸⁵ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2008, hlm 229

barang melebihi 10x biaya ongkir maka akan disarankan menggunakan asuransi dalam hal ini *customer* berhak memilih mau diasuransikan atau tidak. Barang akan di *input* sesuai alamat yang dituju sehingga *customer* mendapatkan resi yang dapat di *tracking* sudah sampai mana, dan akan diberitahukan estimasi waktu pengiriman serta biaya yang harus dibayar untuk melakukan pengiriman barang.”⁸⁶

Sebelum terjadinya kesepakatan harus memenuhi syarat administrasi meliputi pengirim menyerahkan barang, memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi barang kirimannya, memberikan informasi lengkap tentang data pengirim beserta data penerima., J&T Express menimbang berat barang kiriman, menginformasikan biaya ongkir beserta estimasi kiriman, dan menawarkan asuransi, checking, packing tambahan. Adapun syarat hukum yang harus dipenuhi harus sesuai dengan syarat sahnya perjanjian pasal 1320 KUHPerdara, Maka berdasarkan syarat hukum di dalam perjanjian pengangkutan/pengiriman barang antara J&T Express dengan pengirim dikatakan sah dan tidak cacat oleh hukum karena tidak sesuai dengan syarat sah perjanjian pasal 1320 ayat (2) KUHPerdara yaitu cakap hukum karena di dalam pengangkutan/pengiriman barang antara J&T Express dengan pengirim semua pengirim dianggap cakap hukum apabila pengirim berakal sehat dan

⁸⁶ Pak Azzam, SPV J&T Express Cabang Kecamatan Kesesi, *Wawancara*, 12 September 2021

menyanggupi untuk menyerahkan barang kiriman, menyetujui estimasi hari yang ditawarkan J&T Express serta membayar ongkos kirimannya tanpa dibatasi usia. Sehingga perbuatan pengirim tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan dihadapkan hukum. Pada saat terjadi kesepakatan diatur dalam pasal 1320 ayat 1 KUHPerdara.

Pelaksanaan perjanjian pengangkutan/pengiriman barang terjadinya kesepakatan antara pengirim dengan J&T Express ditandai dengan kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian pengiriman barang antara J&T Express dan pengirim yaitu resi pembayaran yang berisikan syarat dan ketentuan pengiriman yang dibuat dan diberikan oleh J&T Express berdasarkan perjanjian baku yang tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan, itikad baik dan tidak merugikan pengirim. Apabila pengirim telah memenuhi syarat terjadinya perjanjian dan merasa tidak keberatan dan tetap memilih menggunakan jasa pengiriman barang dari J&T Express, pengirim harus mematuhi dan menaati ketentuan yang diberikan J&T Express. Setelah itu pengirim akan menerima salinan surat perjanjian pengiriman barang yaitu salinan resi pembayaran tersebut sehingga kegiatan pengiriman barang antara J&T Express dengan pengirim dapat terlaksana. Sehingga berdasarkan hal tersebut terjadilah hubungan hukum antara J&T Express dan

pengirim untuk melaksanakan hak dan kewajibannya secara timbal balik.

Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut, selain melanggar beberapa Pasal dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

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

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang

hak-hak konsumen. Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Paket barang yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang selama proses pengiriman tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang atau perusahaan ekspedisi. Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur, berkaitan dengan paket barang yang mengalami kerusakan atau hilang selama proses pengiriman barang, konsumen kadang tidak mendapatkan informasi yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari perusahaan ekspedisi (pengangkut). Seperti yang dialami oleh Lestari Ningrum dan Ibu Tumi yang tidak mendapatkan informasi yang benar terkait paketnya dimana Lestari Ningrum merupakan salah satu pengirim barang menceritakan pengalaman yang tidak mengenakkan dengan J&T Express.

“Barang yang seharusnya dikirim ke *customer* hilang. Pada saat itu saya melakukan komplain melalui CS hanya dijanjikan dicek di gudang tempat sortir namun sampai saat ini tidak membuahkan hasil padahal harga barang lumayan besar yaitu 350 ribu rupiah.”⁸⁷

⁸⁷ Lestari Ningrum, Pengirim Barang, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

Pengalaman lain selanjutnya dari Ibu Tumi yang merupakan seorang ibu rumah tangga yang pada saat itu membeli barang melalui salah satu *marketplace*.

“Jadi dulu saya sempat beli barang di shopee dan pengiriman barang menggunakan jasa kirim J&T Express. Setelah sekian lama menunggu dan di tracking melalui aplikasi shopee pada malam hari tertera tulisan paketan sudah diterima dengan keterangan akan dikirim besok dan terdapat nomor si kurir yang dicantumkan. Namun sampai keesokan harinya barang tidak sampai-sampai dan ternyata paket salah rumah. Untungnya pihak yang menerima menghubungi saya.”⁸⁸

Dari dua pengalaman yang diceritakan oleh para *customer* dari J&T Express tidak sesuai dengan apa yang dijelaskan pada Pasal 4 huruf c konsumen disini tidak mendapatkan hak-haknya untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur berkaitan dengan paketnya yang mengalami hilang atau salah kirim.

Berdasarkan Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan terkait kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebaliknya pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu

⁸⁸ Tumi, Customer J&T, *Wawancara*, 5 Oktober 2021

barang dan/atau jasa yang berlaku. Sementara itu, konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.⁸⁹

Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh konsumen ketika melakukan klaim atas kerusakan atau hilangnya paket barang. Perusahaan jasa pengiriman barang lambat dalam menangani pelayanan keluhan atau klaim dari konsumen. Tindakan yang demikian jelas tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d UU No.8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa “konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan.¹⁴² Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, namun sebagian konsumen belum mengetahui mengenai hak ini. Berdasarkan Pasal 6 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan terkait kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebaliknya pelaku

⁸⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Pasal 6 huruf a

usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Sementara itu, konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga mengatur tentang ganti rugi dalam Pasal 472 yang berbunyi : “Ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat tujuan, pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk bea, biaya dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan. Bila muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana pengangkutan tidak bertanggung jawab, tidak mencapai tujuannya, maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan”.

Tanggung jawab pengangkut wajib untuk diasuransikan sesuai dengan Pasal 189 UU No.22 Tahun 2009. Asuransi merupakan perjanjian antara tertanggung dengan penanggung dalam bentuk tertulis. Pihak

penanggung memberi ganti rugi atas resiko kerusakan, kehilangan dan keterlambatan. Dalam hal ini J&T Express sebagai pihak pengangkut yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab penuh untuk mengganti rugi segala kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi tersebut. Dan bagi pihak pengirim atau penerima yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan ganti rugi atau pembatalan perjanjian pengangkutan sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan biaya ganti rugi dan bunga yang boleh dituntut terdiri atas kerugian yang diderita dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Para pihak juga harus bertanggung jawab jika terbukti melakukan kesalahan atas dasar Perbuatan Melawan Hukum dalam arti luas dapat meliputi: Melanggar hak subyektif orang lain sesuai pasal 1365 KUHPerduta, contohnya apabila pengirim mengirimkan barang berbahaya atau barang yang dilarang dengan keterangan *no checking*. Maka apabila pengirim terbukti melakukan kesalahan atas dasar perbuatan melawan hukum mengirimkan barang berbahaya selama kegiatan pengangkutan / pengiriman barang dan apabila selama proses pengiriman pihak J&T Express mengetahui barang kiriman berbahaya tersebut, J&T Express akan mengembalikan barang kiriman berbahaya tersebut kepada pengirim tanpa mengembalikan biaya ongkos kiriman. Pengirim harus menanggung kerugian dari

pengembalian barang tersebut secara penuh. Serta apabila pengirim terbukti melakukan kesalahan dengan mengirimkan barang yang dilarang dan apabila selama proses pengangkutan barang pihak yang berwajib dan J&T Express mengetahuinya maka pengirim bertanggung jawab penuh atas perbuatan yang dilakukannya langsung ke pihak yang berwajib (polisi) bukan ke J&T Express karena J&T Express hanya akan dimintai keterangannya sebagai saksi.

Tanggung jawab hukum tersebut meliputi tanggung jawab atas dasar: Wanprestasi. Menurut R. Subekti dapat berupa: tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya sesuai dengan pasal 1237 KUHPerdara Contohnya J&T Express tidak mengirimkan barang kiriman sesuai dengan estimasi hari yang dijanjikannya. Maka apabila J&T Express terbukti melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi tersebut J&T Express harus memberikan informasi kepada pengirim dan penerima bahwa barang kiriman tidak sampai ke alamat tujuan misalnya karena alamat tidak jelas dan tidak ditemukan sehingga J&T Express harus meminta informasi tambahan yang jelas kepada pengirim. Apabila dalam 3 (tiga) hari pengirim tidak memberikan informasi alamat yang lebih lengkap maka J&T Express akan mengembalikan barang kiriman tanpa mengembalikan biaya ongkir kiriman, Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak seperti yang dijanjikannya

contohnya apabila waktu packing barang kiriman sudah dicek oleh J&T Express dalam kondisi baik dan sudah memenuhi standar , tetapi pada saat sampai ke alamat tujuan ternyata barang kiriman ada kerusakan dan kekurangan yang disebabkan oleh pihak J&T Express atau *human error*. Maka apabila J&T Express terbukti melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi, J&T Express harus mengganti kerugian yang diderita pengirim maupun penerima yang disebabkan baik oleh karyawan J&T Express maupun pengemudi selama kegiatan pengangkutan / pengiriman barang dilaksanakan.

Sesuai dengan Pasal 191, Pasal 193 ayat 1, Pasal 193 ayat 2, Pasal 234 ayat 1 UU No. 22 tahun 2009 tentang LLAJ, Melakukan apa yang telah dijanjikan tetapi terlambat sesuai pasal 1238 KUHPerdara contohnya apabila pengirim yang telah menjadi konsumen tetap yang memilih dan menggunakan jasa J&T Express dalam kegiatan bisnis online *shopnya*, meninggalkan barang kirimannya tetapi ia belum membayar biaya ongkos kirimnya sampai keesokan harinya. Maka apabila pengirim terbukti merugikan pihak J&T Express serta melakukan kesalahan atas dasar wanprestasi tersebut pengirim harus mengganti kerugian sesuai kesepakatan yang disetujui kedua belah pihak apabila J&T Express tidak memperlakukan kesalahannya tersebut ke jalur hukum.

Akan tetapi berdasarkan pasal 1244, Pasal 1245 KUHPerdata, Pasal 234 ayat 3 UU No. 22 tahun 2009 tentang LLAJ. J&T Express tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita pengirim atau penerima contohnya karena barang kiriman rusak, hilang, musnah yang disebabkan oleh *overmacht* karena bencana alam misalnya gempa bumi, tanah longsor, serta kebakaran. Sehingga apabila J&T Express dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan karena kesalahannya melainkan karena *overmacht* maka J&T Express dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh *overmacht* tersebut.

Pada KUHPer J&T Express juga tidak bertanggung jawab atas semua resiko yang akan diderita pengirim yang telah di informasikan sejak awal, contohnya apabila packing tidak standar namun tetap menghendaki barang dikirim dengan keterangan no *checking* jika terjadi kerusakan maka menjadi resiko pengirim sesuai dengan pasal 1237 KUHPerdata.

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dikaitkan dengan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumption Of Liability Principle*) atas segala kesalahan atau kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan barang, tetapi jika

perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab.⁹⁰ Tidak bersalah disini berarti perusahaan tidak melakukan kesalahan atau kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau resiko yang menyebabkan kerugian itu tidak dapat dicegah atau dihindari. Jadi beban pembuktian berada pada pihak J&T Express dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan harus menunjukkan adanya kerugian yang di derita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T Express.

Dengan adanya akibat hukum yang timbul dari wanprestasi tersebut maka J&T Express memiliki upaya hukum untuk menyelesaikan kasus wanprestasi yang terjadi diantaranya J&T Express sendiri menggunakan jalur kekeluargaan. J&T Express akan sebisa mungkin melakukan komunikasi dengan pihak yang melakukan wanprestasi agar kasus tersebut tidak berlarut-larut sehingga menghindari dibawanya kasus tersebut ke jalur hukum.

⁹⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pemaparan penulis pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pergantian rugi dalam perjanjian antara PT. J&T Express dengan pengirim barang apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan, hilang, salah kirim, ataupun terlambat sampai. Sistem pergantian kerugian di J&T Express sudah ditentukan dalam syarat dan ketentuan umum pengiriman barang baik itu besaran jumlah kerugian yang akan ditanggung oleh J&T Express dan mengenai batas maksimal pengajuan klaim aduan ganti rugi. Walaupun menurut penulis mengenai batas maksimal pengajuan aduan ganti rugi masih sangat kurang karena waktunya terbilang sangat singkat hanya 3 (tiga) hari. Dan di beberapa kasus penanganan J&T dalam menangani kasus masih agak kurang seperti barang rusak kerap kali J&T lepas tangan tidak mau memberikan ganti rugi dan kasus keterlambatan barang juga tidak terdapat kompensasi apapun.
2. Perlindungan konsumen terkait sistem pergantian rugi oleh J&T Express mengenai hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen namun pada

kenyataannya tidak didapatkan seperti hak untuk didengarkan keluhan-keluhannya, hak untuk diberikan informasi terkait barang kiriman secara benar dan jelas jika terjadi kehilangan atau kerusakan barang, serta yang terakhir adalah hak untuk diberikan ganti rugi jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan atau kehilangan pihak J&T kerap kali lari dari tanggung jawab mengganti kerugian.

B. Saran

Dengan adanya penelitian ini maka penulis mempunyai beberapa saran diantaranya :

1. Kepada PT. J&T Express agar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Indonesia hendaknya ketika *shipper* ingin mengirim paket barangnya hendaknya dijelaskan secara detail mengenai peraturan dan ketentuan yang berlaku di PT. J&T Express, sehingga dengan adanya penyampaian peraturan dan ketentuan yang disampaikan dengan jelas tersebut masyarakat Indonesia tidak lagi merasa takut atau khawatir dengan paket barang yang dikirim melalui PT. J&T Express dan kepada Customer Service agar lebih meningkatkan pelayanan yang baik kepada para *shipper*, dengan adanya pelayanan yang baik serta kerja profesional tersebut *shipper* benar-benar merasa puas dan mengurangi tingkat kekecewaan.

2. Kepada Konsumen agar selalu memperhatikan paket barang yang akan dikirim melalui PT. J&T Express karena tanggungjawab bukan hanya milik PT. J&T Express namun peran konsumen juga mempengaruhi besar-kecilnya kerusakan paket barang, selain itu konsumen harus selalu *update* terhadap barang yang telah dikirim agar paket barang dapat diketahui sampai tujuan tepat pada estimasi waktu yang telah ditetapkan PT. J&T Express.

C. Penutup

Demikianlah hasil penelitian dalam bentuk skripsi ini yang sudah penulis buat, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu sebuah kritik ataupun saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun yang membacanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amalia, Erna. 2019. *Hukum Perikatan*. Jakarta : Universitas Tama Jagakarsa.
- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Arrisman. 2020. *Hukum Perikatan Perdata dan Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta : Tampuniak Mustika Edukarya.
- Ashshofa, Burhan. 1996. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asyhadie, Zaeni. 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Bachtiar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Tangerang : UNPAM Press.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung : Alumni.
- Bungin, Burhan. 2012. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fuady, Munir. 2008. *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Harahap, M. Yahya. 1986. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni.

- Haim, Barkatullah Abdul. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta : FH UII Press.
- Kurniawan. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Surabaya : Universitas Brawijaya Press.
- Kusprinti, Lista. *Hukum Perjanjian*. Aspek Hukum Ekonomi.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta : PT Kencana Prenamedia Group.
- Meliala, A. Qirom Syamsuddin. 1985. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*. Yogyakarta : Liberty.
- Miru, Ahmad. 2011. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdul Kadir. 2007. *Hukum Perikatan*. Bandung : Alumni.
- Muhammad, Abdul Kadir. 1982. *Hukum Perikatan*. Bandung : Alumni.
- Nieuwenhuis, Mr. J.H. terjemahan dari Djasadin Saragih. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Surabaya : Universitas Airlangga Press.
- Nugroho, Sigit Sapto dan Hilman Syahrial Haq. 2019. *Hukum Pengangkutan Indonesia Kajian*

*Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang
TranspotasI Udara.* Surakarta : Navida.

Purwosujipto, H.M.N. 1995. *Pengertian Pokok Hukum
Dagang (Buku 3 Hukum Pengangkutan).* Jakarta :
Djambatan.

Ridwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistik untuk
Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan
Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Soebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian Hukum.*
Bandung : Pustaka Setia.

Subekti, R.. 2010. *Hukum Perjanjian.* Bandung : PT.
Intermasa.

Subekti. 1990. *Hukum Perjanjia.* Jakarta : PT Intermasa.

Subekti. 1987. *Hukum Perjanjian.* Jakarta : Citra Aditya
Bhakti.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.*
Bandung : Alfabeta.

Sunggono, Bambang. 2011. *Metodologi Penelitian
Hukum.* Jakarta : Rajawali Pers.

Sukanto, Soerjono. 2002. *Pengantar Penelitian Hukum.*
Jakarta : Universitas Indonesia Pres.

Syahmin. 2006. *Hukum Perjanjian Internasional.* Jakarta
: PT. Raja Grafindo Persada.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen
Indonesia.* Jakarta : Grasindo.

Tirtodiningrat. 1986. *Ikhtisar Hukum dan Dagang.* Jakarta
: PT. Pembangunan.

Ziauddin, Sardar. 1996. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Mizan.

_____. 2016. *Pedoman Penulisan Hukum*. Malang : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.

Jurnal, Skripsi, ataupun Tesis :

Adati, Medika Andarika. 2018. *Wanprestasi dalam Perjanjian yang Dapat di Pidana Menurut Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana*. Jurnal Lex Privatum Vol. VI No. 4.

Amira, Fida. 2016. *Tanggung Jawab Pengiriman Barang Ekspedisi Atas Kehilangan dan/atau Kerusakan Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Cabang Surakarta)*. Skripsi Universitas Sebelas Maret.

Gaharpung, Marianus. 2000. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*. Jurnal Yustika Vol 3.

Hairullah, Moch. 2017. *Klaim Atas Hilang atau Rusaknya Barang Kiriman (Studi di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bima)*. Jurnal Ilmiah Universitas Mataram.

Irianto, Sulistiowati. Metode Penelitian Kualitatif dalam Metodologi Penelitian Hukum. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Nomor 2*.

Mahanani, Rosfe. 2018. *Perjanjian Pengangkutan (Studi Tentang Bentuk Penyelenggaraan Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT. Herona Express dengan PT. Kereta Api Indonesia)*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Radhian, Teuku Rizky. *Tinjauan Hukum Perjanjian Pengangkutan Darat Pupuk Urea Bersubsidi (Studi pada PT. Pupuk Iskandar Muda)*.

Rahmawati, Finni. 2018. *Analisis Hukum Terhadap Pertanggungjawaban Barang Hilang/Rusak pada PT. JNE Batoh Banda Aceh (Pendekatan Teori Yad-Amānah dan Yad-Damānah)*. Skripsi Universitas Islam Negri Ar-Raniry Darussalam.

Slamet, Sri Redjeki. 2013. *Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum : Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi*. Jakarta Pusat : *Lex Journalica Volume 10 Nomor 2*.

Tanjung, Muhammd Husni Thahir. 2019. *Hukum Ganti Rugi Terhadap Barang yang Rusak/Hilang Saat Pengiriman Menurut Pendapat Wahbah Al-*

Zuhayli (Studi Kasus di PT. JNE Cabang Kota Pinang). Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Tjoanda, Merry. 2010. *Wujud Gnati Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.* Jurnal Sasi Vol. 16 No. 4.

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

Website :

Akun Resmi PT. J&T Express Indonesia, @jntexpressid.
Observasi Penulis di Twitter Resmi PT. J&T Express Indonesia Pada Tanggal 18 Mei 2021

Dandy Bayu Bramasta. Viral Video Petugas Lempar Paket Kiriman Pelanggan Ini Klarifikasi J&T, <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2020/01/04/200300865/viral-video-petugas-lempar-paket-kiriman-pelanggan-ini-klarifikasi-jt>. Diakses Pada Tanggal 12 Mei 2021 Pada Pukul 10.20 WIB

- Jawi. Rohmadi. *Hukum Kontrak*.
<http://rohmadijawi.wordpress.com/hukum-kontrak/>. diakses pada tanggal 19 Maret 2021 pada pukul 14.19 WIB.
- PT. Chargonesia Trans. *Bisnis Ekspedisi dan Cara Merintisnya*. Diakses dari www.pengirimanmurah.id diakses pada tanggal 12 Juni 2021 pada pukul 7.30 WIB.
- Web Resmi PT. J&T Express. <https://www.jet.co.id/page/terms-&-condition>. Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2021 Pukul 09.05 WIB.
- Web Resmi PT J&T Express. <https://jet.co.id>. Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pada Pukul 11.00 WIB
- <https://w3cargo.com/sejarah-jt/> Diakses Pada Tanggal 19 Mei 2021 Pukul 10.26 WIB

Wawancara :

- Pak Azzam. SPV di J&T Cabang Kecamatan Kesesi. *Wawancara*. 12 September 2021.
- Ade Septiani. Customer J&T. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.
- Budiman. Customer J&T. *Wawancara*. 10 November 2021.
- Eci Roswati. Pengusaha Sambel Kemasan. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.

Leo. Customer J&T. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.

Lestari Ningrum. Pengirim Barang. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.

Nur Aliyah. Customer J&T. *Wawancara*. 10 November 2021.

Syudha Patria. Customer J&T. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.

Tumi. Customer J&T. *Wawancara*. 5 Oktober 2021.

LAMPIRAN



Wawancara dengan Pihak J&T Cabang Kabupaten
Pekalongan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dian Erien Novitasary

TTL : Pekalongan, 01 Juli 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Program Studi : Ilmu Hukum

Agama : Islam

Alamat : Ds. Jagung Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Email : dianerien82@gmail.com

Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Jagung 2005-2011
2. SMP Negeri 1 Kesesi 2011-2014
3. SMA Negeri 1 Kesesi 2014-2017
4. Universitas Negeri Islam Negeri
Walisongo Semarang 2017-sekarang