

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB J&T EXPRESS CABANG  
PEKANBARU ATAS KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN BARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H.)**



**OLEH :**

**MUHAMMAD RIZKI BUDI YUDANTO PUTRA**

**NPM : 151010561**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Rizki Budi Yudanto Putra  
NPM : 151010561  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini adalah hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya bahwa skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (SH) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Mei 2020

Yang menyalakan,



**M Rizki Budi Yudanto P**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : Muhammad Rizki Budi YudentoPutra  
NPM : 151010561  
Progam Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang  
Pembimbing : Dr. Admiral, SH.,MH

Tanggal	Berita Bimbingan	Paraf
23 Maret 2020	Perbaiki : Latar belakang masalah Rumusan masalah Tabel populasi dan responden	
1 April 2020	Perbaiki : Perjelas latar belakang masalah Tabel populasi dan responden	
14 April 2020	Lengkapi : Cover Abstrak Kata pengantar Daftar isi Daftar wawancara Daftar pertanyaan kuesioner	
22 April 2020	Perbaiki : Abstrak Tinjauan Pustaka Konsep operasional	
27 April 2020	Perbaiki : Pertimbangkan bahan upaya hukum masalah kedua Tujuan dan manfaat penelitian	
4 Mei 2020	Perbaiki : Hasil Penelitian Daftar pustaka Kesimpulan Saran	
11 Mei 2020	Perbaiki Bab II Perbaiki Bab III	

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

14 Mei 2020	Periksa kembali penulisan	✓
18 Mei 2020	Ace dapat didaftarkan untuk ujian skripsi	✓

Pekanbaru, Maret 2021

Mengetahui,



**Dr. Rusyidi Hamzah, SH., MH**

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



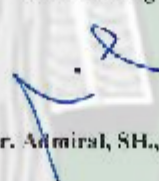
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB J&T EXPRESS CABANG PEKANBARU ATAS  
KERUSAKAN DALAM PENGIRIMAN BARANG

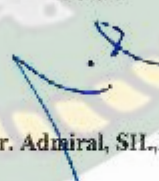
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
MUHAMMAD RIZKI BUDI YUDANTO PUTRA  
NPM: 151010561

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
Dr. Admiral, SH, MH

Mengetahui  
Dekan

  
Dr. Admiral, SH, MH

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor : 197/Kpts/FH/2021**  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**Menimbang** 1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

**Mengingat** 1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional

2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar

3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi

4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

5. Permemristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

6. Permennristek Dikti Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi

7. SK BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013

8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013

9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

**Menetapkan** 1. Menunjuk  
**Nama** : Dr. Admiral, S.H., M.H.  
**NIP/NPK** : 08 01 02 332  
**Pangkat/Jabatan** : Penata / III/c  
**Jabatan Fungsional** : Lektor  
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa  
**Nama** : M. Rizki Budi Yudanto  
**NPM** : 1510 0561  
**Prodi / Departemen** : Ilmu Hukum / Hukum Bisnis  
**Judul skripsi** : Pelaksanaan tanggung jawab J & T Ekspres cabang Pekanbaru atas kerusakan dalam pengiriman barang.


2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1909, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau

3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.

4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 24 Maret 2021  
Dekan

  
**Dr. Admiral, S.H., M.H.**  
NIDN. 1008128103

Tembusan: Disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru

2. Yth. Sdr. Ka Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR

3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

# Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN GAHWA :

M. Rizki Budiyudanto

151010561

Dengan Judul :

*Telah Lintas Similarity Sebesar Maksimal 30%*

Pelaksanaan Tangeung Jawab J&I Ekspres Cebang & Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Berang

Pekanbaru, 27 Januari 2021

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum Islam Riau

  
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



YKAN

FS 97/1471



MAM-PT

No. Reg : 6144/URPM-FH-JIR.2021

Depot D : 1352582153 / 30%

Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## ABSTRAK

Dalam perkembangan kemajuan teknologi saat ini, banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman barang dengan menggunakan kemajuan teknologi sebagai sistem dasarnya. Perusahaan jasa tersebut bergerak dalam bidang pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut akan mempermudah masyarakat bangsa Indonesia dalam melakukan pengiriman barang jarak jauh. Tentu dalam hal ini yang menjadi fokus adalah kepuasan dari pihak konsumen pengguna jasa.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan tanggung jawab dari perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express cabang Pekanbaru jika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang dan bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh masyarakat apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasi atau survei yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan terjun langsung kelapangan dengan melakukan wawancara dan kuesioner.

Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur segala hal tentang tanggung jawab dari pelaku usaha, hak dan kewajiban dari pelaku usaha beserta hak dan kewajiban dari konsumen. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh masyarakat apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu yang pertama penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, kedua melalui penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika diluar jalur pengadilan, dan yang terakhir penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebaiknya perusahaan J&T Express Pekanbaru dalam mengirimkan barang agar selalu mengutamakan kepuasan konsumen pengguna jasa dan tidak melanggar hak-hak dari konsumen itu sendiri, dan jika terjadi pelanggaran atau kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa, seharusnya pihak konsumen pengguna jasa dengan pihak perusahaan pengiriman barang J&T Express Pekanbaru sama-sama mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi tersebut. Peran dari pihak perusahaan pengiriman barang dengan konsumen pengguna jasanya diperlukan untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara pihak perusahaan dan pengguna jasanya.

Kata kunci: PT. J&T Express, Pengiriman Barang, Tanggung Jawab



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala atas segala karunia-Nya yang telah di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang”.

Untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam rangka pengiriman barang, tentu salah satu faktor yang mendukung ialah jasa pengiriman barang. Dalam perkembangan kemajuan teknologi saat ini, banyak bermunculan perusahaan jasa pengiriman barang dengan menjadikan kemajuan teknologi sebagai sistem dasarnya. Perusahaan jasa tersebut bergerak dalam bidang pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut tentu akan lebih mempermudah masyarakat bangsa Indonesia dalam melakukan pengiriman barang jarak jauh dari satu kota ke kota lain.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan bukan hanya dari kerja keras penulis sendiri, melainkan bantuan baik materiil dan inmateriil dari banyak pihak. Untuk itu penulis ingin mengungkapkan rasa hormat dan terima kasih yang sangat dalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan arahan;
2. Bapak Dr. Admiral., S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau sekaligus Pembimbing yang telah membimbing,

mengarahkan, dan memberikan pemahaman ilmu pengetahuan dalam mendidik dan dalam membantu penyusunan skripsi;

3. Bapak Rahdiansyah, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Jurusan Hukum Bisnis yang telah membantu menyalurkan ilmu pengetahuan;
4. Bapak Endang Suparta, S.H., M.H., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan pemahaman ilmu dan nasehat kepada penulis;
5. Para guru besar dan Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan arahan dan ilmu pengetahuan kepada penulis;
6. Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis selama penulis melakukan perkuliahan;
7. Keluarga besar J&T Express Cabang Pekanbaru atas pemberian izin dalam memberikan data terkait skripsi ini;
8. Orang tuaku tercinta, Gatot Budiudono dan Gustin Ref, terimakasih atas semua jasa, do'a, kasih sayang, dukungan dan semangat yang tidak henti-hentinya diberikan kepada penulis yang tidak dapat terbalaskan. Adikku Dinda Ayu dan Cantika Wulandari, terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis;
9. Wildatur Rahmi Fisi, yang terus menyemangati penulis selama masa awal perkuliahan ini sampai selesai, baik dalam keadaan senang maupun dalam keadaan susah;

10. Rekan-rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2015 yang telah memberi dorongan moril serta menjadi teman diskusi dalam penulisan skripsi ini;
11. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengharapkan agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan untuk penulisan yang akan datang. Mudah-mudahan apa yang penulis lakukan saat ini mendapat Ridho Allah Subhanahu Wa Ta'Ala. Amiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 16 Januari 2020

Penulis

(M Rizki Budi Yudanto)



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar populasi dan responden pihak-pihak dalam Perusahaan J&T Express cabang Pekanbaru Tahun 2019.....	20
Tabel III.1	Pengetahuan terhadap pelaksanaan tanggung jawab J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang.....	48
Tabel III.2	Pemberian informasi tentang pengiriman barang .....	51
Tabel III.3	Jenis barang yang dikirim melalui J&T Express Pekanbaru .....	54
Tabel III.4	Jenis kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa J&T Express Pekanbaru .....	56
Tabel III.5	Pertanggungjawaban oleh perusahaan J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang .....	58
Tabel III.6	Pengetahuan konsumen pengguna jasa J&T Express Pekanbaru terhadap hak-hak nya.....	64
Tabel III.7	Bentuk penyelesaian antara konsumen pengguna jasa dengan pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru.....	67

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>	
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	
<b>SK PENUNJUKKAN PEMBIMBING .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>DAFTAR ISI .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	10
E. Konsep Operasional .....	16
F. Metode Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	24
B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan.....	33
C. Tinjauan Umum Tentang Ganti Rugi .....	38
D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan J&T Express .....	42

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pelaksanaan tanggung jawab J&T Express cabang Pekanbaru apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang .....	45
B. Upaya hukum yang bisa ditempuh pihak pengirim jika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang oleh perusahaan J&T Express Cabang Pekanbaru .....	64

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	77

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>78</b>
--------------------------------	-----------

<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>	<b>82</b>
------------------------------	-----------

<b>DAFTAR KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>85</b>
---	-----------



## A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Indonesia, merupakan Negara kepulauan terbesar di Asia Tenggara bahkan terbesar di dunia yang lebih kurang mempunyai 17.504 buah pulau menurut Departemen Dalam Negeri tahun 2004. Dengan banyaknya pulau yang berada di Negara Indonesia dari Sabang sampai Merauke, maka dibutuhkan sebuah alat transportasi yang ideal sesuai dengan perkembangan zaman agar memudahkan warga negara Indonesia melakukan aktifitas sehari-hari. Perkembangan transportasi di Indonesia sangat dirasakan dengan tersedianya berbagai macam alat transportasi yang bisa dipakai untuk menempuh perjalanan baik di darat, udara, maupun laut.

Secara umum transportasi memegang dua peranan penting, yakni suatu tujuan yang memiliki sifat ekonomis, seperti peningkatan terhadap pendapatan nasional, pengembangan terhadap perindustrian dalam negeri, dan juga melahirkan serta memelihara peluang kerja yang seluas-luasnya untuk masyarakat. Sama halnya dengan tujuan yang bersifat ekonomis tersebut, ada juga terdapat suatu tujuan yang bersifat non ekonomis, yaitu untuk menaikkan mutu sebuah bangsa, serta peningkatan terhadap pertahanan dan keamanan nasional. (salim, 2006, pp. 2-6).

Dengan berkembangnya dunia usaha pada masa ini, maka pelaku usaha juga berkompetisi untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada masyarakat sebagai konsumen. (Kristiyanti, 2009, p. 3).

Kemajuan ekonomi dunia pada saat ini bercirikan kepada globalisasi diseluruh bidang kehidupan yang disertai juga dengan besarnya taraf perpindahan penduduk. Terobosan demi terobosan baru diciptakan untuk menarik minat dari konsumen. Pelayanan jasa servis yang baik membuahkan kepuasan bagi konsumen dan konsumen sendiri merasa tidak dirugikan.

Salah satu yang diperlukan untuk kelangsungan hidup di masa globalisasi ini adalah dibutuhkannya jasa dalam pengiriman barang. Manusia pasti akan terus-menerus mencari kemudahan-kemudahan karena di era globalisasi dengan perkembangan teknologinya condong membuat manusia lebih meminati cara yang instan, jasa pengiriman barang contohnya. Ditambah pula dengan besarnya jumlah populasi masyarakat yang tidak pernah terlepas dari yang namanya pengiriman barang dari satu wilayah ke wilayah yang lain, hal ini menyebabkan jasa pengiriman ini menjadi krusial bagi masyarakat yang mana akan sangat efisien dipergunakan dalam mengirim barang ketempat yang tidak bisa dicapai sendiri oleh masyarakat. Berdasarkan fakta tersebut, maka berlipat-lipat banyaknya perusahaan baru muncul yang akan memberikan layanan jasa pengiriman barang, terlebih di zaman yang serba canggih ini.

Dalam menjalankan jasa pelayanan melalui sebuah perusahaan jasa pengiriman barang, maka dari pihak perusahaan memiliki kewajiban untuk menerima serta segera melakukan pengiriman barang dari tempat barang diterima ketempat tujuan dengan selamat.

Untuk itu diperlukan lembaga yang melayani adanya jasa pengangkutan atau jasa pengiriman barang, salah satunya adalah perusahaan J&T Express. J&T Express adalah perusahaan pengiriman express yang menerapkan pengembangan teknologi sebagai sistem dasar.

Perjanjian pengangkutan ini terdiri atas dua pihak, yakni pihak pengangkut dan pihak pengirim barang. Suatu perjanjian pengangkutan lahir jika telah adanya kesepakatan diantara para pihak. Perjanjian itu sendiri ialah satu keadaan dimana seseorang membuat janji dengan orang lain atau dimana dua individu tadi sama-sama berjanji untuk melangsungkan sesuatu hal yang berakibat adanya ikatan hukum antara mereka yang membuat perjanjian tersebut, dan ikatan hukum yang terjadi inilah dikatakan sebagai perikatan. Sebagai akibat dari kejadian itulah muncul adanya tuntutan prestasi di satu pihak dan dari pihak yang lain mempunyai kewajiban untuk menunaikan tuntutan dari pihak lain tersebut. (hadisoepipto, 1984, p. 32).

Mengingat perusahaan pengiriman bekerja dalam bidang jasa, maka aspek yang wajib menjadi perhatian yakni mendapatkan sebuah kepercayaan dari si pemakai jasa, dimana masyarakat memakai jasa perusahaan tersebut dikarenakan mereka berkeyakinan jika barang yang dikirimkan nya pasti akan tiba ditempat tujuan dengan selamat. Hal tersebut berkaitan kuat dengan sikap tanggung jawab yang harus dimiliki sama pihak perusahaan jasa pengiriman barang dalam persoalan menyodorkan pelayanan yang memuaskan.



Oleh sebab itu fungsi dari pengangkutan diharapkan bisa mempersembahkan suatu pelayanan jasa yang terbaik selaras dengan kegunaannya, yakni menjadi pengangkut barang ataupun mengangkut orang dari satu tempat ketempat lain dengan tujuan untuk menaikkan efektifitas dan kualitas barang ataupun orang. (Purwosutjipto, 1991, p. 1).

Bahwa seharusnya tujuan utama dari setiap pengangkutan barang itu adalah untuk mengirim barang tersebut dalam kondisi barang yang diantar sesuai saat barang diterima tanpa adanya kerusakan sedikitpun. Akan tetapi kenyataannya tetap saja ada kerusakan terhadap barang yang dikirim. Hal ini menyebabkan masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman barang merasa dirugikan. Dengan meruginya konsumen atau masyarakat pengguna jasa pengiriman barang, maka pengguna jasa tadi berhak menuntut pertanggungjawaban kepada pihak perusahaan jasa yang bertugas mengirimkan barang, dimana perusahaan pengiriman barang tersebut harus bertanggung jawab dengan cara mengganti rugi teruntuk barang yang rusak itu. Akan tetapi kadang kala dari pihak perusahaan jasa pengiriman barang tersebut enggan untuk bertanggung jawab dengan beragam alasan yang dibuatnya.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak selaku konsumen yang akan didapatkan baik bagi pengirim barang dan si penerima barang yang berada di wilayah Indonesia sudah diatur semenjak dahulu. Hukum perlindungan konsumen dianggap sebagai aturan yang berfungsi sebagai pelindung dalam melindungi dan membela hak-hak dari pengguna jasa tersebut.

Perlindungan konsumen yakni sebuah sebutan yang dipakai guna mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam usahanya untuk mencukupi keperluan hidup sehari-hari dan menjauhkan konsumen tadi dari hal-hal yang bisa menyebabkan kerugian untuk si konsumen itu sendiri. (kristiyanti, 2008). Indonesia sendiri saat ini memiliki peraturan tentang perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa hal utama yang menyebabkan timbulnya pelanggaran mengenai kepentingan konsumen ialah dikarenakan sangat minimnya kualitas kesadaran dari konsumen akan haknya. Usaha untuk memberikan tempat berlindung kepada konsumen tersebut dilaksanakan sebagai upaya dalam menaikkan harkat dan martabat pemakai jasa pengiriman barang sehingga pada akhirnya kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha dapat terwujud berupa keseimbangan perlindungan antara keduanya. (wardiono, 2014, p. 38). Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bersama instrumen hukum lain, maka konsumen mempunyai hak dan kedudukan yang seimbang, dan juga diberikan kebebasan untuk melakukan penuntutan seandainya hak-hak nya dirugikan atau dilanggar oleh pelaku bisnis. (Nasution A. , 1999, p. 5).

Dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, semoga warga Negara Indonesia lebih menyadari hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimilikinya, dimana disebutkan bahwa jika ingin mengangkat harkat dan martabat seorang konsumen, maka perlu juga adanya peningkatan terhadap kesadaran diri sendiri, kepandaian, kecakapan, dan kemandirian dari konsumen sendiri untuk membentengi dirinya dan membangkitkan sikap bertanggung jawab sebagai pelaku usaha. (Yani, 2001, p. 2)

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Setiap pelaku usaha harus memiliki sikap tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi bila terjadi kerusakan ataupun kerugian yang diderita konsumen sesudah memakai produk barang ataupun jasa yang diproduksi.
- 2) Ganti rugi seperti yang di maksud dalam ayat kesatu bisa berbentuk pemulangan dana atau penukaran barang ataupun jasa yang memiliki nilai sebanding, atau dengan memberikan bantuan yang sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.
- 3) Ganti rugi diberikan selama masa waktu tujuh hari selesai negoisasi bisnis dilaksanakan.
- 4) Penyerahan ganti rugi seperti mana yang dimaksud pada ayat kesatu dan ayat dua tidak akan menghilangkan peluang terdapatnya tuntutan pidana berlandaskan pembuktian lebih lanjut perihal terdapatnya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan seperti mana yang dimaksud dalam ayat satu dan ayat dua dianggap tidak berlaku jika pelaku usaha bisa memperlihatkan bukti bahwa kesalahan tersebut berasal dari dari konsumen itu sendiri.

Pengangkut dalam situasi ini sudah memiliki tanggung jawab terhadap barang yang dikirim mulai dari pengangkut memperoleh barang tersebut dari tangan pengirim. Tanggung jawab tersebut berakhir saat barang tersebut telah sampai kepada penerima barang.

Hal ini berarti pengangkut wajib melaksanakan segenap upaya agar barang-barang yang diangkut tadi wajib dalam keadaan lengkap dan sempurna atau setidaknya barang tadi tidak rusak bahkan berkurang sampai diserahkan kepada yang berhak menerimanya. (Soekardono, 1996, p. 27). Perwujudan yang jelas dari tanggung jawab pengangkut yakni memberikan ganti rugi terhadap biaya kerugian yang dialami oleh pihak pengirim.

Dalam pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, pengangkut dinamakan juga dengan ekspediter, yaitu orang yang mempunyai pekerjaan sebagai tukang suruh bagi orang lain agar dapat melaksanakan pengangkutan barang dan lainnya, baik melewati daratan atau perairan. Dalam pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang sudah disebutkan bahwa sesungguhnya pihak ekspediter diharuskan untuk menanggung seluruh kerusakan atau hilangnya barang-barang itu yang diakibatkan oleh kesalahan sendiri ataupun sikap kurang hati-hati.

Jadi jika ada kerusakan dari barang-barang yang dikirim oleh pengguna jasa dan kerusakan tersebut bisa dibuktikan karena kesalahan atau kecerobohan saat barang tersebut sedang berada di pihak ekspediter, maka pihak ekspediter bisa dituntut agar melakukan ganti rugi atas kerusakan yang timbul. Namun mengenai tanggung jawab tersebut, juga terdapat batasannya. Bisa jadi kerusakan itu timbul karena sebab barang yang dikirim itu sudah cacat atau kelalaian dari si pengirim barang.



Berdasarkan prasurvey yang penulis lakukan dilapangan, ternyata masih ada pelaku usaha ekspediter yang belum melaksanakan kewajibannya mengenai ganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan. Contohnya saja perusahaan pengiriman jasa J&T Express. Pelaksanaan pengiriman barang oleh J&T Express belum bisa dibilang sempurna dalam hal mencapai kepuasan konsumen, masih ada permasalahan dalam hal-hal itu seperti keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang pada saat pengiriman barang, bahkan barang itu tidak sampai atau dinyatakan hilang, dan sebagainya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express cabang Pekanbaru untuk membahas masalah pelaksanaan tanggung jawab terhadap barang-barang yang dikirim pihak pengangkut jika terjadi kerusakan barang, melalui skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab J&T Express cabang Pekanbaru apabila terjadi kerusakan dalam pengiriman barang?
2. Bagaimana upaya hukum yang bisa di tempuh oleh pihak pengirim jika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang oleh J&T Express cabang Pekanbaru?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### a) Tujuan Penelitian

Bersumber kepada rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas maka tujuan dari penelitian yang akan penulis laksanakan ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab dari pihak J&T Express cabang Pekanbaru terhadap barang-barang yang diangkut.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang bisa di tempuh oleh konsumen jika terjadi kerusakan dalam hal pengiriman barang oleh J&T Express cabang Pekanbaru.

#### b) Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis laksanakan mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### 1. Secara Praktis

- 1) Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib untuk meraih gelar sarjana hukum di Faukltas Hukum Univetsitas Islam Riau.
- 2) Bersama dengan penelitian ini maka penulis berharap bisa memberikan sebuah deskripsi perihal berlakunya Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya tentanh perlindungan konsumen teruntuk pengguna jasa pengiriman barang agar kita selaku konsumen ataupun

selaku pelaku usaha jasa pengiriman barang tahu akan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.

- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan karya penulis kepada fakultas hukum Universitas Islam Riau dan dapat menjadi sumber informasi serta pengetahuan tambahan bagi para pembaca maupun calon peneliti pada kasus yang sama.

## **2. Secara Teoritis**

Untuk memajukan ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang hukum bisnis tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa perusahaan pengirim barang J&T Express Pekanbaru

### **D. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Tinjauan Tentang Pengangkutan**

Pengangkutan merupakan aspek yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa asal dari kata pengangkutan ini ialah angkut yang berarti angkat. Mengangkut sendiri bisa diartikan seperti mengangkat atau membawa, serta memuat atau mengirimkan. Pengangkutan diartikan juga seperti pengangkutan dan pembawaan barang atau orang. Jadi pada pengertian pengangkutan itu tercantum suatu proses kegiatan dari satu tempat ketempat yang lain. (Muhammad A. , hukum pengangkutan niaga,

1998, p. 19). Abdul Kadir memberikan definisi tentang pengangkutan bahwa pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok yakni pengangkutan sebagai usaha, pengangkutan sebagai perjanjian, dan pengangkutan sebagai proses. (Abdulkadir, 2002, p. 12). Pengangkutan jika sebagai perjanjian biasanya mempunyai sifat tidak tertulis atau bersifat lisan namun senantiasa didukung dengan adanya dokumen pengangkutan.

Terdapat untaian pemindahan atau pengalihan dalam arti luas dan dalam arti sempit yang mencakup sebagai berikut :

- a. Dalam arti luas, terdiri atas:
  1. Memasukkan penumpang atau barang kedalam sarana pengangkutan;
  2. Mengangkut penumpang atau barang ketempat yang dituju;
  3. Mendaratkan penumpang atau membuka barang ditempat yang dituju.
- b. Dalam arti sempit, mencakup usaha dalam mengangkut penumpang atau barang dari stasiun, pangkalan, dermaga, atau pun bandar udara kepada tempat yang akan dituju. (Abdulkadir, 2002, p. 48).

Asas-asas hukum pengangkutan merupakan landasan filosofis yang dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

1. Asas yang bersifat publik, yaitu asas hukum pengangkutan yang berlaku untuk seluruh pihak, yakni bagi pihak pengangkut, juga bagi pihak ketiga yang mempunyai keterkaitan, dan serta pihak pemerintah. Mengenai tentang asas yang bersifat publik diantaranya sebagai berikut :
  - a. Asas Manfaat, seluruh manusia mesti memiliki kegunaan yang besar untuk kemanusiaan, dan juga kesejahteraan rakyat;
  - b. Asas Adil dan Merata, penyelenggara pengangkutan mesti mempersembahkan suatu jasa servis yang adil dan menyeluruh bagi masyarakat serta tidak lupa juga menggunakan biaya yang murah dan terjangkau;



- c. Asas Keseimbangan, penyelenggara pengangkutan mesti seimbang antara sarana dan prasarana, serta antara kepentingan pemakai jasa dan penyedia jasa;
  - d. Asas Kepentingan Umum, pelaku pengangkutan wajib memprioritaskan kepentingan umum untuk masyarakat banyak;
  - e. Asas Keterpaduan, pengangkutan disini diwajibkan sebagai suatu kesatuan, keutuhan, dan kepaduan;
  - f. Asas Kesadaran Hukum, pemerintah berhak untuk menegakan serta melindungi hukum dengan mewajibkan kepada seluruh masyarakat supaya senantiasa taat kepada hukum; dan
  - g. Asas Keselamatan Penumpang, setiap sarana dan prasana pengangkutan penumpang wajib menyertakan asuransi kecelakaan.
2. Asas bersitat perdata, yaitu asas hukun pengangkutan yang cuma berjalan untuk pihak yang ada pada pengangkutan saja, yakni pengangkut dan pengirim. Mengenai asas yang bersifat perdata antara lain:
    - a. Asas Konsensual, pengangkutan bukan sesuatu yang harus selalu dalam wujud tertulis, bisa juga melalui kata sepakat yang dibuat oleh antar pihak.
    - b. Asas Koordinatif, para pihak yang berada dalam pengangkutan memiliki kedudukan yang sama dan setara. (Gultom, 2009, p. 18).

Menurut Abdulkadir, dalam definisi pengangkutan terkandung berbagai aspek

1. Pelaku;
2. Alat Pengangkutan
3. Barang/penumpang;
4. Perbuatan;
5. Fungsi pengangkutan;
6. Tujuan Pengangkutan. (Muhammad A. , hukum pengangkutan niaga, 1998, pp. 19-20)

Objek hukum pengangkutan yakni semua objek yang menjadi sasaran guna untuk mencapai suatu tujuan. Sasaran yang dimaksud mencakup seperti barang bawaan (*cargo*), alat pengangkut (*carrier*), serta biaya beban angkutan (*charge/expense*). Jadi objek pokok dari

hukum pengangkutan yaitu barang bawaan, alat pengangkut, dan juga biaya yang akan dibayarkan dalam mencapai tujuan, yaitu terlaksananya kewajiban pihak-pihak secara benar, merata, dan bermanfaat. (Muhammad A. , hukum pengangkutan niaga, 1998, p. 59).

## 2. Tinjauan Tentang Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan sendiri merupakan suatu perjanjian yang hanya dilaksanakan oleh pihak penangkut dan juga pihak pengirim saja. Dalam perjanjian pengangkutan, status para pihak sama tingginya. Pengertian dari perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian antara satu pihak yang bersedia dan menerima untuk mengangkut orang ataupun barang dengan keadaan aman dan selamat dari tempat pengangkutan ketempat tujuan, sedangkan pihak lain nya bersedia dan menerima untuk membayar biayanya. (Subekti, 1982, p. 81).

Sedangkan Abdulkadir Muhammad memberikan definisi tentang perjanjian pengangkutan yaitu kesepakatan dimana pihak pengangkut bersedia untuk mengikatkan dirinya dalam melaksanakan pengangkutan barang atau penumpang dari tempat pengangkutan ke tempat tujuan dengan kondisi selamat. Sedangkan pemilik barang atau penumpang bersedia mengikatkan diri untuk memenuhi biaya dari pengangkutan. (abdulkadir, 1991, pp. 20-21). Pihak-pihak yang

mempunyai kepentingan ini telah terikat secara langsung kedalam perjanjian pengangkutan dikarenakan mempunyai kedudukan selaku pihak didalam perjanjian, seperti pengangkut dan pengirim atau penumpang. Terdapat pula pihak yang tidak terikat kedalam perjanjian pengangkutan tetapi berperan atas nama pihak lain, seperti ekspediter, biro perjalanan, dan penguasa perdagangan. Menurut Abdulkadir, sebuah perjanjian mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Subjek hukum, yaitu para pihak paling sedikit dua orang;
2. konsensus, yaitu kata sepakat diantara pihak-pihak;
3. objek, yaitu barang atau jasa;
4. tujuan, yaitu apa yang akan dituju dari sebuah perjanjian tersebut;
5. bisa berbentuk lisan ataupun tulisan. (Abdulkadir, 2002, p. 20).

### 3. Tinjauan Tentang Tanggung Jawab

Menurut hukum perdata, dasar pangkal dari suatu pertanggungjawaban dipecah kedalam dua bentuk, yakni berupa kesalahan dan risiko. Oleh karena itu lebih dikenal sebagai pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan, yang diketahui sebagai tanggung jawab risiko. (raharjo, 2000, p. 49).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah suatu bentuk mengenai seseorang yang wajib untuk memikul seluruh sesuatu jika ada suatu hal yang dapat untuk dituntut, diperkarakan dan sebagainya. Tanggung jawab adalah seseorang sadar terhadap

kelakuan atas perbuatan yang ia perbuat baik secara sengaja ataupun yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga mempunyai arti sebagai bentuk dari kesadaran terhadap kewajibannya. (prasetya, 2004).

Menurut (muhammad, 2010, p. 336) teori tanggung jawab pada perbuatan melanggar hukum dipecah menjadi:

- a. Teori tanggung jawab dampak dari suatu perbuatan melanggar hukum yang dikerjakan secara terencana, tergugat telah memahami sesungguhnya apa yang akan dikerjakan tergugat bisa menimbulkan kerugian.
  - b. Teori tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dikerjakan akibat dari kecerobohan, bersumber pada konsep kesalahan yang bersangkutan dengan akhlak.
  - c. Teori tanggung jawab mutlak akibat perbuatam melanggar hukum tanpa harus membahas kesalahan, bersumber atas perbuatannya baik dalam keadaan sengaja maupun tidak sengaja, yang artinya sekalipun tidak diperbuat karena kesalahannya tetapi senantiasa kukuh bertanggung jawab atas suatu kerugian yang muncul dikarenakan perbuatannya.
4. Tinjauan Tentang Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segenap cara yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. (shofie, 2003, p. 99).

Kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen atau pemakai jasa antara lain dengan cara mengangkat harkat dan martabat konsumen dan terbuka akan jalan masuk ke sebuah penjelasan informasi mengenai barang atau jasa, serta memelihara tindakan sikap seorang pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. (suted, 2008, p. 1). Menurut Nasution, yang dimaksud sebagai



konsumen adalah keseluruhan orang yang mempergunakan barang ataupun jasa untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memperdagangkannya kembali. (Nasution A. , 1995, p. 37). Hukum perlindungan konsumen sebenarnya mempunyai tujuan untuk melindungi pengguna jasa dari berbagai kerugian barang maupun jasa. Apabila seorang konsumen merasa dirugikan, tentu ia akan menuntut ganti rugi atau kerugiannya. Perlindungan konsumen untuk masalah kerusakan barang seharusnya dari pihak jasa pengiriman barang memberikan ganti rugi kepada pihak pengguna jasa pengiriman barang.

#### **E. Konsep Operasional**

Supaya tidak adanya kesalahan dalam penafsiran dan mencerna maksud penelitian penulis, maka penulis akan melakukan penjelasan terhadap istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan usaha dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban dalam menyediakan kepastian hukum terhadap perosalan guna memberikan perlindungan bagi konsumen. (shofie, 2003, p. 99).

Hukum perlindungan konsumen merupakan pecahan dari hukum konsumen yang lebih besar, yakni aturan berisikan asas-asas yang mempunyai sifat mengatur, dan juga memuat sifat untuk membela hajat konsumen. (Nasution A. , 1995, p. 72).

Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumem yaitu tiap-tiap orang yang memakai barang dan atau jasa, baik yang dipakai untuk keperluan diri sendiri, keluarga, ataupun orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan kembali.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah suatu bentuk mengenai seseorang yang wajib untuk memikul seluruh sesuatu jika ada suatu hal yang bisa untuk di tuntutan, diperkarakan dan sebagainya.

Pengangkutan ialah metode dari kegiatan memasukkan barang atau penumpang kedalam alat pengangkut, untuk selanjutnya barang atau penumpang tersebut dibawa ketempat yang akan dituju serta menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut tadi ke tempat yang akan dituju. (abdulkadir, 1991, p. 19)

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, ekspeditur yaitu orang yang mempunyai pekerjaan sebagai tukang suruh bagi orang lain agar dapat melaksanakan pengangkutan barang dan lainnya, baik melewati daratan atau perairan.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, barang adalah keseluruhan benda berwujud atau tidak berwujud, benda yang bergerak atau tidak bergerak, dan benda yang bisa dihabiskan atau benda yang tidak bisa dihabiskan, yang bisa diperdagangkan, atau di dimanfaatkan oleh konsumen atau pemakai.

J&T Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman cepat dengan menggunakan kemajuan teknologi sebagai dasar pangkal dari sistemnya.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan berbentuk studi empiris guna untuk mendapatkan teori-teori yang berkenaan tentang proses terjadinya dan proses berjalannya hukum pada sebuah masyarakat dengan menggunakan data yang didapat secara langsung dari kehidupan masyarakat. Maka jenis penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian *observational research* yaitu penulis akan terjun langsung ke lapangan demi mengumpulkan data yang dibutuhkan berupa wawancara bersama pihak yang terkait dalam penelitian ini. Jika ditengok dari segi sifatnya, penelitian ini bersifat penelitian deskriptif yakni penelitian yang menggambarkan serta memaparkan fakta yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan tanggung jawab J&T Express cabang Pekanbaru atas kerusakan dalam pengiriman barang.

### 2. Lokasi Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang akan penulis teliti diatas, maka penelitian ini akan dilakukan kantor cabang J&T

Express Pekanbaru yang beralamat di Jalan Dr. Setiabudi No. 44  
Kelurahan Rintis, Kecamatan Lima Puluh, Kota Pekanbaru.

### 3. Populasi dan Responden

Ketika seseorang melakukan penelitian dalam bentuk perilaku hukum (*legal behavior*) masyarakat, tentu tidak dapat melakukan pengamatan terhadap semua individu-individu dalam komunitas masyarakat yang hendak diteliti. Oleh karena itu, peneliti pada umumnya memilih sebagian kecil dari seluruh objek penelitian (populasi) yang biasa disebut teknik *sampling*. (ali, 2011, p. 98). Teknik penarikan sampling yang akan peneliti pakai pada penelitian ini adalah sensus dan *Purposive Sampling*. Metode sensus adalah sebuah cara atau teknik yang dipakai sekiranya jumlah populasinya kecil atau sedikit, yang pada akhirnya membolehkan si peneliti untuk memakai populasi secara keseluruhan sebagai responden (Syafrialdi, 2017).

Sehubungan dengan penelitian ini yang dijadikan populasi adalah :

- a. Pimpinan Perusahaan J&T Express Pekanbaru
- b. Konsumen yang dirugikan selaku pemakai jasa pengiriman barang J&T Express Pekanbaru



Untuk lebih jelasnya mengenai populasi sampel dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel berikut :

**TABEL I. 1**  
**POPULASI DAN RESPONDEN**

NO	Populasi	Responden	Persen	Keterangan
1.	Pimpinan J&T Express Cabang Pekanbaru	1	100%	Menggunakan metode sensus
2.	Pihak konsumen yang dirugikan selaku pemakai jasa pengiriman barang J&T Express cabang Pekanbaru	9	100%	Menggunakan metode sensus
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

**Sumber: hasil penelitian lapangan bulan Oktober tahun 2019**

Dikarenakan jumlah populasi sedikit, maka penulis mengambil seluruh populasi menjadi responden. Dan penentuan responden dilakukan dengan menggunakan metode sensus yang jumlah populasi diatas langsung menjadi responden.

#### 4. Data dan sumber data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### a. Data Primer

Data primer ialah data utama yang didapatkan melalui responden oleh peneliti dengan memakai alat pengumpul data berupa wawancara dan penyebaran kuesioner, yakni pimpinan dari J&T Express Pekanbaru dan para konsumen pemakai jasa pengiriman barang J&T Express Pekanbaru.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu bahan data yang didapatkan dari buku literatur guna menjadi pendukung bagi data hukum yang akan digunakan dalam memberikan penjelasan tentang tanggung jawab dari perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang berkenaan mengenai barang yang diangkut.

#### 5. Alat Pengumpul Data

Adapun alat pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah sarana yang digunakan untuk pengumpulan bahan data yang diadakan melalui sebuah pertanyaan tertutup atau terbuka kepada responden yang dibuat oleh si peneliti. Jenis pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden adalah

pertanyaan tertutup, dimana jawabannya telah penulis tentukan. Adapun responden yang menjadi responden adalah konsumen pemakai jasa pengiriman barang J&T Express Pekanbaru.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung kepada siapa yang akan menjadi responden. Dalam hal ini pihak yang diwawancarai adalah Pimpinan J&T Express cabang Pekanbaru.

## 6. Analisis Data

Penulis menggabungkan seluruh data yang didapat dari hasil penelitian melalui sampel seperti kuesioner dan wawancara, lalu penulis kelompokkan berdasarkan kriterianya, selanjutnya data tadi penulis olah bersama dengan data yang dikumpulkan melalui buku-buku.

## 7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang akan penulis gunakan pada penelitian ini yakni metode induktif, yaitu dimana bahan data yang dikumpulkan tadi dikelompokkan menurut jenisnya, selanjutnya bahan data yang bersumber dari kuesioner disuguhkan kedalam bentuk kerangka angka dan tabel. Sedangkan data yang didapatkan

dari wawancara disuguhkan kedalam bentuk paparan kalimat, selanjutnya dikaitkan bersama teori-teori atau pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga bisa ditarik suatu kesimpulan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perkembangan ekonomi yang cepat berhasil menciptakan beraneka ragam jenis barang maupun jasa yang bisa di konsumsi oleh konsumen. Terdiri dari bermacam variasi produk yang semakin luas dengan dukungan dari kemajuan teknologi. Perkembangan yang demikian akan menghasilkan manfaat bagi konsumen dikarenakan keperluan konsumen terhadap barang dan jasa bisa terwujud bersamaan dengan terbukanya kebebasan dalam memilih berbagai variasi barang dan jasa.

Perkembangan ini juga memberikan efek bagi konsumen, dimana kedudukan dari konsumen sangat lemah dibandingkan kedudukan pelaku usaha. Konsumen dijadikan sebagai objek untuk meraup keuntungan dalam berbisnis. Hal tersebut bukan hanya gejala yang bersifat daerah, tetapi sudah meluas keseluruh dunia. Timbulnya kesadaran konsumen untuk menaikkan harkat dan martabatnya menjadi keberhasilan dalam menciptakan salah satu cabang dari ilmu hukum yakni hukum perlindungan konsumen.

## 2. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Perlindungan di dalam suatu ilmu hukum merupakan suatu bentuk pelayanan berupa bantuan yang diwajibkan pelaksanaannya oleh aparat penegak hukum. Secara garis besar, perlindungan bermakna menjaga dan melindungi dari sesuatu hal yang berbahaya. Dapat diartikan memberikan perlindungan terhadap orang yang lebih lemah.

Konsumen berasal dari kata “consume” yang secara harfiah memiliki arti “seseorang yang membeli barang” atau “seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau pengguna jasa tertentu” juga “sesuatu atau seseorang menggunakan persediaan atau sejumlah uang” (Rahdiansyah, 2018). Dalam arti umum, konsumen yakni pemakai, pengguna dan pemanfaat barang dan atau jasa demi sebuah tujuan tertentu (Barkatullah, 2010, p. 30). Pengertian konsumen menurut Undang-Undang perlindungan konsumen ialah tiap-tiap orang pemakai barang maupun jasa yang ada di dalam masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diberikan untuk mereka oleh pengusaha, yakni tiap-tiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai sendiri dan tidak untuk diperdagangkan ataupun diperjualbelikan kembali (Sidabalok, 2014, p. 14). Hal ini mempunyai arti bahwa konsumen ialah pengguna langsung dari barang dan jasa yang telah disediakan oleh penyedia jasa, dalam masalah ini adalah jasa pengangkutan barang.

Oleh karena itu dibutuhkan kesadaran pelaku usaha untuk lebih menunjukkan keberpihakannya kepada konsumen dalam hal kenyamanan, keamanan, dan keselamatan ketika menjadi pengguna barang dan atau jasa. Konsumen secara garis besar dapat di definisikan menjadi pemakai yang terakhir dari suatu barang yang diberikan oleh pengusaha kepada mereka, yakni tiap individu menerima barang tersebut untuk di pakai sendiri dan tidak untuk diperjualbeikan kembali.

Penjelasan tentang perlindungan konsumen termuat didalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni segenap usaha dalam menjamin tersedianya kepastian hukum agar bisa memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, perlindungan konsumen mempunyai arti untuk memperjuangkan seluruh hal-hal agar terjamin nya kepastian hukum yang memiliki tujuan demi memberikan sebuah perlindungan bagi konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terkandung pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang mengatakan segenap usaha untuk menjamin ada nya kepastian hukum, diharapkan bisa menjadi benteng dalam menghapuskan sikap sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku usaha hanya buat kebutuhan perlindungan konsumen (yodo, hukum perlindungan konsumen, 2010, p. 1). Kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen salah satunya dengan cara menaikkan harkat dan martabat konsumen serta untuk memudahkan akses informasi

mengenai barang dan atau jasa, dan juga menumbuhkan perilaku pelaku usaha yang jujur dan memiliki tanggung jawab (suted, 2008, p. 9).

Tujuan yang hendak diraih dalam perlindungan konsumen biasanya di bagi menjadi tiga bagian utama:

- a. Memberdayakan konsumen untuk memutuskan, memilih barang ataupun jasa, dan juga menuntut hak-hak nya (pasal 3 huruf c).
- b. Menciptakan sebuah sistem perlindungan hukum yang di dalamnya terdapat unsur-unsur dalam kepastian hukum, keterbukaan akan informasi, dan jalan masuk di dalam mendapatkan informasi (pasal 3 huruf d).
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha perihal tentang perlindungan konsumen agar tumbuh perilaku yang jujur serta bertanggungjawab (pasal 3 huruf e) (suted, 2008, p. 9).

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak-hak konsumen terdapat pada Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya:

1. hak tentang keamanan, kenyamanan, dan keselamatan ketika memakai barang ataupun jasa;
2. hak dalam memilih barang ataupun jasa dan mendapatkan barang ataupun jasa tadi sesuai dengan harga dan kondisi beserta jaminan yang telah diperjanjikan;
3. hak mengenai informasi yang jelas, jujur, dan benar perihal kondisi serta jaminan suatu barang ataupun jasa;
4. hak agar di dengar pendapat serta keluhannya mengenai barang ataupun jasa yang akan dipergunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapatkan edukasi mengenai konsumen;
7. hak untuk mendapat perlakuan atau pelayanan yang jujur dan benar serta tidak diskrimiatif;
8. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penukaran jika barang ataupun jasa yang didapat tidak sama dengan perjanjian;
9. hak-hak yang telah diatur pada ketentuan perundang-undangan lain nya.



Hak konsumen seperti yang sudah disebutkan pada pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut jauh lebih besar dari pada hak-hak dasar konsumen yang diutarakan oleh Presiden dari Amerika Serikat yakni J.F Kennedy di tahun 1962, yang terdiri atas: (yodo, hukum perlindungan konsumen, 2010, p. 39)

- a. Hak untuk memperoleh keamanan;
- b. Hak dalam memilih;
- c. Hak mendapat informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Beberapa rumusan mengenai hak konsumen yang sudah diutarakan tersebut secara garis besar dipecah kedalam tiga prinsip dasar, yakni: (yodo, hukum perlindungan konsumen, 2010, p. 49)

1. Hak yang mempunyai tujuan guna menjauhkan konsumen dari berbagai kerugian, baik kerugian orang per orang ataupun kerugian harta kekayaan;
2. Hak dalam mendapatkan harga barang dan jasa yang normal;
3. Hak dalam mendapatkan penyelesaian yang pantas mengenai persoalan yang ditemui.

Disamping memiliki hak-hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni sebagai berikut:

- a. membaca dan mengikuti panduan informasi serta prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang;
- b. harus memiliki itikad baik jika hendak melaksanakan pembelian barang ataupun jasa;
- c. membayar secara pantas dengan harga yang di sepakati;
- d. mengikuti jalan penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara tertib.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konumen tersebut bertujuan supaya konumen bisa mendapatkan hasil terbaik dalam perlindungan hukum dan juga kepastian hukum teruntuk pribadinya sendiri. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen harus ada keterkaitan dari pihak pemerintah, konsumen dan juga produsen.

#### **4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak ada memakai istilah produsen tetapi istilah pelaku usaha. Pada pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumem di sebutkan bahwa:

Pelaku usaha ialah tiap-tiap orang atau juga badan usaha, baik yang berwujud badan hukum ataupun tidak badan hukum, yang di dirikan dan berkedudukan ataupun yang melaksanakan aktivitas di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalu perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam beragam bidang ekonomi.

Pada penjelasn Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tergolong kedalam bagian dari pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Penjelasan mengenai pelaku usaha yang bermakna luas terssebut akan mempermudah konsumen dalam menuntut ganti rugi (yodo, hukum perlindungan konsumen, 2010, p. 9).

Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak sebagai berikut:

- a. hak dalam memperoleh pembayaran yang cocok atas kesepakatan perihal barang ataupun jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari perbuatan konsumen yang mempunyai itikad tidak baik;
- c. hak melakukan pembelaan diri sepantasnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk mendapatkan perbaikan atas nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang ataupun jasa yang diperjualbelikan;
- e. hak-hak yang diatur pada ketentuan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan sekedar mengatur hak pelaku usaha saja, namun mengatur juga perihal kewajiban pelaku usaha yang tercantum didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain:

- a. mempunyai itikad baik jika hendak melaksanakan aktivitas usahanya;
- b. memberikan informasi dengan jelas, benar, dan jujur perihal kondisi dan jaminan barang ataupun jasa serta menjelaskan mengenai cara penggunaan, dan perawatan;
- c. memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cara yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. memberikan jaminan atas mutu barang ataupun jasa yang diproduksi ataupun diperdagangkan telah sesuai dengan ketetapan standart mutu barang dan jasa yang berlaku;
- e. memberikan konsumen peluang dalam mencoba, atau menguji barang ataupun jasa serta juga memberikan garansi terhadap barang yang dibuat atau diperdagangkan;
- f. memberikan kompensasi, ganti rugi jika terjadi kerugian sebab dari penggunaan, pemanfaatan barang ataupun jasa yang diperdagangkan.

Dari Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini setiap pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan untuk konsumen diwajibkan untuk memiliki itikad baik di dalam melakukan transaksi pembelian barang ataupun jasa. Memiliki itikad yang baik lebih diutamakan kepada pelaku usaha karena pelaku usaha meliputi seluruh tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, artinya itikad baik pelaku usaha telah di mulai semenjak barang diproduksi sampai barang di perdagangkan (Yodo, hukum perlindungan konsumen, 2010, p. 54).

#### **5. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Di dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen itu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

1. Asas Manfaat, maksudnya untuk mengamankan segenap usaha di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya terhadap kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan, bertujuan supaya partisipasi dari semua rakyat bisa diwujudkan dengan maksimal juga memberikan konsumen dan pelaku usaha sebuah kesempatan untuk mendapatkan haknya dan menunaikan kewajibannya dengan adil.
3. Asas keseimbangan bertujuan guna memberikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan guna memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen terhadap pemakaian dan pemanfaatan barang ataupun jasa yang dikonsumsi.



5. Asas kepastian hukum memiliki tujuan supaya pelaku usaha dan konsumen mematuhi hukum serta mendapatkan keadilan di dalam sebuah penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan juga negara menjamin adanya kepastian hukum.

Kelima asas tadi apabila diperhatikan substansinya, maka bisa dipecah jadi tiga bagian, yakni:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya juga mencakup asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan di dalamnya juga mencakup asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen sendiri di atur pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

- a. menambah kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen agar melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen lewat cara menjauhkannya dari dampak negatif penggunaan barang ataupun jasa;
- c. menaikkan sistem pemberdayaan konsumen ketika memilih, menetapkan dan menuntut hak-haknya selaku konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang di dalamnya terdapat unsur kepastian hukum dan terbukanya informasi serta dipermudah akses dalam memperoleh informasi tersebut;
- e. menumbuhkan kesadaran diri dari pelaku usaha tentang betapa berharganya perlindungan konsumen sehingga diharapkan akan tumbuh perilaku yang jujur dan mempunyai tanggung jawab waktu berusaha;
- f. meningkatkan nilai dari suatu barang ataupun jasa dengan menjamin kelangsungan usaha pembuatan barang ataupun jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Keenam tujuan perlindungan konsumen ini bisa dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, yaitu

1. Tujuan hukum agar memperoleh keadilan bisa dilihat pada rumusan huruf c dan huruf e.
2. Tujuan supaya memberikan kemanfaatan bisa di lihat pada rumusan a, d, serta f.
3. Tujuan kepastian hukum tampak dalam rumusan huruf d.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Pengangkutan**

### **1. Pengertian Pengangkutan dan Perjanjian Pengangkutan**

Pengangkutan menjadi salah satu bidang yang sangat penting pada kehidupan bermasyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan terhadap sarana pengangkutan, lalu semakin tinggi juga perkembangan di bidang pengangkutan yang dapat memajukan perkembangan di bidang teknologi. Pengangkutan adalah metode dari kegiatan memasukkan barang atau penumpang kedalam alat pengangkut, untuk selanjutnya barang atau penumpang tersebut dibawa ketempat yang akan dituju serta menutunkan barang atau penumpang dari alat pengangkut tadi ketempat yang akan dituju. (abdulkadir, 1991, p. 19). Dari pengertian itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak dalam pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim, karena pengangkutan sendiri adalah sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk melaksanakan pengangkutan barang maupun orang dari satu tempat ke tempat yang dituju sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkosnya.

Perjanjian pengangkutan merupakan sebuah perjanjian dimana satu pihak bersedia dan menerima untuk mengangkut orang maupun barang

dengan selamat dan pihak lain bersedia dan menerima untuk membayar ongkosnya (subekti, 2014, p. 69). Biasanya pada perjanjian pengangkutan, seorang pihak pengangkut diberikan kebebasan dalam memilih sendiri alat pengangkutan yang akan digunakannya. Seperti halnya perjanjian-perjanjian lain nya, yang mana kedua belah pihak mendapat kebebasan yang sangat luas untuk mengatur sendiri seluruh hal perihal tentang pengangkutan yang akan dilangsungkan. Seandainya terdapat suatu kelalaian dari salah satu pihak, maka dampaknya telah ditetapkan seperti mana berlaku untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya dalam buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (subekti, 2014, p. 70).

## **2. Fungsi Pengangkutan**

Secara garis besar dinyatakan bahwa pengangkutan mempunyai tujuan untuk sampai ditempat tujuan dengan selamat serta dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai suatu barang. Telah sampai di tempat tujuan maksudnya operasi pemindahan dari satu tempat ketempat lainnya berjalan tanpa gangguan. Arti dengan selamat adalah barang yang di angkut sama sekali tidak menderita kerusakan. Meningkatkan nilai guna mempunyai arti bahwa nilai sumber daya manusia dan barang yang ada pada tempat tujuan jadi lebih besar buat kepentingan manusia (Muhammad A. , Hukum pengangkutan niaga cetakan keempat, 2008, p. 1).

Jadi dengan pengangkutan maka dapat diadakan perpindahan barang-barang dari satu tempat yang mana barang itu dirasa kurang berguna ketempat dimana barang-barang itu dirasakan akan lebih bermanfaat.

### **3. Hak dan Kewajiban Pengangkutan**

Pada hakikatnya kewajiban dari pengangkutan meliputi kewajiban pihak pengangkut barang untuk mengangkut barang kepunyaan pihak pengirim dengan selamat sampai ketujuan, dimana pihak pengirim melakukan pembayaran ongkos untuk pengiriman barang. Yang dimaksud tidak selamat sampai ketujuan ialah jika barang yang dikirim tersebut hilang atau musnah, ataupun barang yang dikirim ada tetapi dalam keadaan rusak. Kewajiban yang paling utama bagi pihak pengangkut ialah melakukan pengangkutan dari tempat awal ketempat tujuan. Pihak pengangkut juga mempunyai kewajiban dalam melindungi keselamatan barang. Pihak pengangkut juga mempunyai hak yakni mendapat upah atau biaya dari barang yang dikirim tersebut melalui pembayaran yang dilakukan pihak pengirim (Khairandy, 1999, p. 376).

### **4. Jenis-jenis Pengangkutan dan Pengaturannya**

Pengangkutan secara garis besar dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Pengangkutan Darat, pengangkutan yang melewati jalan raya, yakni pengangkutan yang memakai suatu alat transportasi yang digerakkan dengan sebuah peralatan teknik pada kendaraan itu dan dijalankan dalam lalu lintas umum. Ini di atur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.



- b. Pengangkutan Udara, dalam pasal 1 butir 13 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan telah dijelaskan bahwa angkutan udara ialah tiap aktivitas yang memakai pesawat udara dalam perjalanan dari satu bandar udara ke bandar udara lainnya.
- c. Pengangkutan Laut, menurut pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran telah disebutkan bahwa Angkutan Perairan ialah aktivitas dalam mengangkut dan memindahkan penumpang maupun barang dengan memakai kapal.

## 5. Tanggung Jawab Dalam Hukum Pengangkutan

Hukum pengangkutan dikenal dengan tiga prinsip tanggung jawab, yakni tanggung jawab dikarenakan kesalahan, tanggung jawab dikarenakan praduga, dan juga tanggung jawab mutlak. Hukum pengangkutan Indonesia lazimnya memeluk prinsip tanggung jawab karena kesalahan dan karena praduga.

### 1) Tanggung Jawab Karena Kesalahan

Pengangkut wajib tanggung jawab jika ada kerugian yang di derita oleh si pengirim barang karena barang tersebut rusak, hilang ataupun musnah yang dikarenakan pelaksanaan pada pengangkutan. Tanggung jawab sudah di mulai semenjak barang diserahkan kepada pihak pengangkut. Kerugian yang timbul dihitung berdasarkan kerugian yang di derita, tidak dihitung keuntungan yang diterima. Tetapi pihak pengangkut tidak mempunyai tanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan dari kesalahan informasi dalam pengangkutan barang (Muhammad A. , Hukum pengangkutan niaga cetakan keempat, 2008, p. 48).

## 2) Tanggung Jawab Karena Praduga

Pengangkut diduga senantiasa memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang timbul dari sebuah pengangkutan. Walaupun begitu seandainya pengangkut bisa membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka pihak pengangkut bisa terbebas dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi. Tidak bersalah disini artinya pihak pengangkut tidak melakukan kesalahan dalam melaksanakan pengangkutan barang. Beban pembuktian berada dipihak pengangkut, bukan berada dipihak pengirim yang merasa dirugikan. Pihak yang merasa dirugikan hanya perlu membuktikan bahwa kerugian yang di derita berasal dari pengangkutan yang diselenggarakan pengangkut (Muhammad A. , Hukum pengangkutan niaga cetakan keempat, 2008, p. 54)

## 3) Tanggung Jawab Mutlak

Pengangkut wajib bertanggung jawab jika ada kerugian yang muncul di dalam sebuah pengangkutan dengan tidak harus melakukan pembuktian terlebih dahulu tentang ada atau tidaknya kesalahan dari pengangkut. Prinsip ini tidak tahu akan beban pembuktian. Pengangkut sepertinya tidak mungkin bisa terbebas dari tanggung jawab meskipun telah menggunakan berbagai alasan yang mendatangkan kerugian itu (Muhammad A. , Hukum pengangkutan niaga cetakan keempat, 2008, p. 56).

Pada dasarnya cara untuk dapat membedakan antara prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut terletak di dalam masalah pembuktian, yakni perihal tentang ada atau tidaknya kewajiban pembuktian serta kepada siapa beban pembuktian dibebankan selama proses penuntutan (Khairandy, 1999, p. 377).

### C. Tinjauan Umum Tentang Ganti Rugi

Pelaku usaha tidak akan mengasih ganti rugi apabila konsumen tersebut tidak menderita kerugian yang disebabkan oleh perbuatan pelaku usaha itu sendiri. Di dalam pasal 1243 KUH Perdata, arti dari kerugian adalah kerugian yang muncul sebab pihak debitur melakukan wanprestasi (ingkar janji atau lalai). Ganti rugi yang timbul dari wanprestasi ialah apabila terdapat diantara pihak-pihak di dalam perjanjian dengan enggan menjalankan komitmennya yang telah dituangkan kedalam perjanjian, oleh sebab itu menurut hukum, pihak tersebut bisa diminta pertanggungjawaban apabila terdapat pihak lain yang mengalami kerugian karenanya (fuady m. , 2014, p. 223). Kewajiban ganti rugi menjadi efektif sesudah debitur dinyatakan lalai dalam bahasa belanda disebut dengan *"ingebrekestelling"* atau *"inmorastelling"* (harahap, 1982, p. 45).

KUH Perdata memperincikan kerugian kedalam tiga unsur, yaitu:

1. Biaya
2. Rugi
3. Bunga

Biaya ialah tiap uang terhitung juga ongkos yang mesti dikeluarkan dengan jelas oleh pihak yang telah dirugikan, hal ini selaku dampak dari timbulnya wanprestasi. Maksud dari rugi ialah suatu keadaan dimana berkurangnya nilai kekayaan kreditur diakibatkan adanya wanprestasi dari pihak debitur. Sedangkan maksud dari bunga ialah keuntungan yang semestinya didapatkan namun tidak jadi didapatkan oleh pihak kreditur disebabkan oleh perbuatan wanprestasi dari pihak debitur (Fuady m. , 2014, p. 224). Dalam ganti kerugian, ketiga unsur tadi tidak harus selalu ada, yang mungkin ada hanya kerugian sebenarnya, atau bisa jadi hanya ongkos atau biaya, atau mungkin juga kerugian yang senyatanya di tambah dengan ongkos atau biaya (Muhammad A. k., 1993, p. 78).

Dengan begitu untuk menghindari tuntutan yang sesuka hati dari pihak kreditur, undang-undang telah memberikan batasan-batasan tentang ganti kerugian, yang meliputi:

- a. Kerugian yang ditaksir didapat saat melangsungkan perikatan (pasal 1247 KUH Perdata)
- b. Kerugian sebagai akibat langsung dari debitur, telah diterangkan pada pasal 1248 KUH Perdata. Akibat langsung adalah akibat yang diduga akan terjadi menurut pengalaman manusia.
- c. Bunga mengenai hal dalam telat membayar hutang (pasal 1250 ayat 1 KUH Perdata).

Di dalam ilmu hukum di kenal beberapa bagian perihal ganti rugi, diantaranya sebagai berikut (Nugroho, 2012, p. 568):

- a. Ganti rugi nominal, yaitu ganti rugi berupa pemberian sejumlah uang meskipun kerugiannya tidak bisa dihitung dengan uang, bahkan bisa jadi tidak ada kerugian materil sama sekali.



- b. Ganti rugi penghukuman, yaitu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi jumlah kerugian sebenarnya, ganti rugi itu dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku.
- c. Ganti rugi aktual, yaitu ganti rugi yang bersumber atas kerugian yang nyata di derita dan bisa di hitung dengan gampang.
- d. Ganti rugi campur aduk, yaitu suatu variasi dari beragam cara yang mana pihak kreditur berjuang untuk memperbesar haknya seandainya pihak debitur melakukan wanprestasi.

Pemberian ganti rugi sebagai dampak dari perbuatan ingkar janji bisa diberikan dengan bermacam cara, antara lain pemberian ganti rugi berbentuk biaya dan bunga, implementasi perjanjian tanpa adanya ganti rugi, penerapan perjanjian ditambah dengan ganti rugi, penghapusan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, maupun penghapusan perjanjian timbal balik ditambah dengan ganti rugi (fuady m. , 2014, p. 224).

Selain kerugian bisa timbul diakibatkan wanprestasi, kerugian bisa timbul diakibatkan perbuatan melawan hukum, sebagaimana telah di atur pada pasal 1365 dan pasal 1366 KUH Perdata. Ganti rugi dikarenakan perbuatan melawan hukum merupakan sebuah format ganti rugi yang dilimpahkan kepada pihak yang dirugikan. Perbuatan melawan hukum mempunyai dua pengertian, yakni dalam arti sempit dan dalam arti luas. Perbuatan melawan hukum dalam arti sempit yaitu setiap perbuatan yang berlawanan dengan hak orang lain yang muncul karena Undang-Undang. Perbuatan melawan hukum dalam arti luas diutarakan dan dipelopori oleh Molenggraff, yang menerangkan bahwasannya seseorang bakal melaksanakan suatu perbuatan melawan hukum apabila seseorang tersebut berbuat secara lain dari yang ditetapkan pada pergaulan masyarakat (Djojodirjo, 1979, pp. 21-24).

Dalam pasal 1365 KUH Perdata memberikan ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum dengan “tiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya untuk mengganti kerugian tersebut”. Sedangkan pada pasal 1366 KUH Perdata menyatakan “setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya” (pramuji, 2008, p. 306).

Ganti rugi pada konsep hukum perdata yang dikarenakan perbuatan melawan hukum di bagi menjadi dua pendekatan, yaitu ganti rugi umum dan ganti rugi khusus. Maksud dari ganti rugi umum ialah ganti rugi yang berlaku pada seluruh kasus tanpa membedakan baik untuk kasus wanprestasi, kontrak, ataupun kasus yang berkaitan dengan perikatan. Sedangkan untuk ganti rugi khusus pada hal ini yaitu ganti rugi yang timbul disebabkan dari perikatan-perikatan teretntu, berhubungan dengan ganti rugi yang timbul dari suatu perbuatan melawan hukum. KUH Perdata menyebutkan pemberian ganti rugi sebagai berikut, ganti rugi bagi seluruh perbuatan melawan hukun (pasal 1365 KUH Perdata), ganti rugi bagi pebuatan yang dilakukan orang lain (pasal 1366 dan pasal 1367 KUH Perdata), ganti rugi bagi pemiilik binatang (pasal 1368), ganti rugi bagi gedung yang hancur (pasal 1369), ganti rugi bagi keluarga yang ditinggalkan oleh si pembunuh (pasal 1370), ganti rugi dikarenakan luka

atau cacat anggota badan (pasal 1371) dan juga ganti rugi karena tindakan penghinaan (pasal 1380) (fuady M. , 2005, pp. 136-137).

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan J&T Express**

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang berkedudukan di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 agustus 2015 (wikipedia tentang j&t express, akses 10 desember 2019). Saat hari itu juga secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus dengan peresmian kantor pusatnya di Jalan Pluit Selatan, Jakarta Utara.

J&T Express adalah sebuah perusahaan pengiriman cepat yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dengan menggunakan kemajuan teknologi sebagai dasar dari sistemnya. J&T Express mempunyai cakupan jaringan yang besar guna memfasilitasi semua layanan-layanan ekspres untuk pelanggan di seluruh Indonesia. J&T Express sudah tersedia dalam melayani pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, dan juga para pelanggan dari perdagangan elektronik atau biasa disebut dengan e-commerce. J&T Express juga turut menyuplai sebuah layanan penjemputan dengan kecepatan pengiriman yang tinggi, dan pada saat yang sama juga mendukung perkembangan bisnis e-commerce. (jet.co.id, akses 10 desember 2019). Walaupun perusahaan ini tergolong kedalam perusahaan baru dalam bidang jasa pengiriman barang, akan tetapi perusahaan J&T Express tetap optimis akan menjelma sebagai perusahaan jasa unggulan dan menjadi pilihan pertama bagi masyarakat.

Dengan 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. J&T Express telah menemukan sosok baru dan mampu meningkatkan bisnisnya yakni Robin Loo yang kini menjabat sebagai direktur alias orang nomor satu di Global Jet Express, selain dari Jet Lee sebagai pendiri sekaligus CEO pertama. Perusahaan ini umumnya bergerak dibidang logistik yang mulai beroperasi pada bulan September tahun 2015, dimana pada saat itu telah mempunyai 1.025 cabang di Indonesia, 10.000 kurir, dan 1.000 unit mobil di seluruh Indonesia.

J&T Express telah menggandeng beberapa pihak dalam membangun infrastrukturnya, antara lain perusahaan-perusahaan yang bekerja sama dengan J&T express adalah:

- a. Melakukan afiliasi bersama Garuda Indonesia Cargo dalam pengiriman lewat jalur udara.
- b. Menarik idea (E Commerce Association) sebagai asosiasi E-commerce di Indonesia.
- c. Menarik Asperindo sebagai asosiasi perusahaan jasa pengiriman express Indonesia
- d. Membangun kerjasama dengan Shoppe, Tokopedia dan situs-situs markerplace lainnya yang mampu mendobrak pertumbuhan pengiriman J&T Express.
- e. Menggaet artis Deddy Corbuzier sebagai brand ambassador semenjak Desember 2016.
- f. Dan pada bulan Maret 2018 telah meluaskan sayapnya ke Vietnam dan Malaysia.

Dampak dari keberhasilan kerjasama tersebut sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan.



Hasil dari kerjasama dengan perusahaan dan pihak-pihak terkait tadi terhitung bisa meraih keuntungan hingga mencapai 100 persen sampai 200 persen (thidiweb.com, akses 10 Desember 2019).

Saat ini kantor pusat J&T Express terletak di Jalan Pluit Selatan Raya, Jakarta Utara, gedung Pluit, unit BI lantai 8,9,10. Sedangkan untuk cabang yang di Pekanbaru, terletak di Jalan Dr. Setia Budi No 44 dan 46, Pekanbaru Kota, Riau. J&T Express memiliki visi yakni ingin membangun dan menciptakan sebuah perusahaan jasa cepat berlandaskan kepada perkembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Nilai dasar dari J&T berupa integritas, share, layanan dan tanggung jawab. Empat nilai dasar tadi yang akan diterapkan oleh J&T Express guna untuk menarik kepuasan konsumen yang sebesar-besarnya dalam pengiriman paket ekspres. J&T Express memiliki komitmen untuk selalu mengoperasikan setiap pengiriman dengan jujur dan bertanggung jawab (jet.co.id, akses 10 Desember 2019).

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Apabila Terjadi Kerusakan Dalam Pengiriman Barang**

Perkembangan perekonomian telah membuahkan beragam variasi barang ataupun jasa yang bisa dikonsumsi, salah satunya jasa pengiriman barang yang didukung dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. Kondisi ini memberikan manfaat bagi konsumen sebagai penggunanya. Konsumen selaku pengguna jasa harus mendapatkan rasa aman dan nyaman, oleh sebab itu konsumen harus mendapatkan keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Apabila ditemukan penyimpangan yang merugikan, maka konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian terhadap apa yang sudah diderita konsumen.

Setiap pelaku usaha mesti bertanggungjawab terhadap barang dan atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Hal ini tertera pada Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan:

1. Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap kerusakan, dan kerugian konsumen yang diakibatkan dari pengkonsumsian barang ataupun jasa yang diperdagangkan.
2. Ganti rugi seperti mana yang di maksud pada ayat (1) bisa berbentuk pemulangan uang atau penukaran barang ataupun jasa yang serupa atau sebanding nilai nya, atau pemeliharaan kesehatan atau juga pembagian bantuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku.

3. Ganti rugi diberikan pada rentang waktu tujuh hari sesudah melakukan proses transaksi.
4. Pemberian ganti rugi seperti mana yang di maksud didalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghilangkan kesempatan perihal terdapatnya tuntutan pidana bersumber pada pembuktian lebih lanjut dengan terdapatnya unsur kesalahan.
5. Ketentuan seperti mana yang di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak akan berlaku jika pelaku usaha bisa membuktikan bahwasannya kesalahan itu berasal dari konsumen sendiri.

Dilihat dari Pasal 19 ayat (1) diatas bisa diketahui bahwasannya tanggung jawab pelaku usaha meliputi (yodo, hukum perlindungan konsumen cetakan ketujuh, 2011, p. 126):

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka jika ada produk barang yang cacat, ini bukan merupakan satu-satunya pertanggungjawaban dari pelaku usaha tetapi tanggung jawab pelaku usaha mencakup seluruh kerugian yang diderita oleh konsumen. Terhadap kerugian yang diderita konsumen secara hukum dalam hal ini dapat diminta pertanggungjawabannya, karena segala bentuk kerugian terutama kerusakan barang merupakan bentuk pelanggaran dikarenakan tidak terpenuhinya hak dan kewajiban yang tertuang dalam perjanjian. Kewajiban perusahaan pengiriman barang di dalam hal ini perusahaan J&T Express adalah mengangkut barang dengan selamat setelah terjadinya kesepakatan dalam perjanjian pengangkutan barang dengan menerima biaya pengiriman barang tersebut. Maka apabila dalam pelaksanaan pengiriman barang tadi mengakibatkan barang rusak, maka pihak perusahaan telah melalaikan kewajibannya, yaitu tidak

memberikan rasa nyaman kepada konsumen, sehingga pihak perusahaan wajib memberi ganti rugi. Setiap konsumen pemakai jasa perusahaan pengiriman barang J&T Express mempunyai hak guna memperoleh informasi yang jelas dan jujur tentang kerugian yang menimpanya seperti kerusakan barang dan mendapatkan ganti rugi dari perusahaan J&T Express jika hal ini sampai terjadi.

Oleh sebab itu, untuk menangani masalah-masalah yang sering timbul tersebut, pihak J&T Express juga melarang untuk mengirimkan barang-barang sebagai berikut:

- a) Barang-barang berbahaya yang gampang meledak ataupun terbakar, obat-obatan terlarang serta juga barang yang oleh pihak berwajib dilarang diproduksi dan diedarkan.
- b) Emas, perak, uang tunai, platinum, cek tunai atau barang berharga lainnya.
- c) Mahkluk hidup seperti binatang dan tanaman.

Dalam hal ini pihak pengirim barang mesti memberikan keterangan yang lengkap dan benar kepada pihak J&T Express tentang isi barang yang akan di kirim karena apabila barang yang dikirim tidak cocok dengan keterangan yang telah diberikan, maka pihak J&T Express berhak untuk menahan dan melaporkan kepada pihak yang berwajib meskipun sebenarnya pihak J&T Express berhak tetapi tidak memiliki kewajiban untuk membuka dan atau memeriksa barang yang akan dikirim oleh pengirim barang untuk mencocokkan kebenarannya.



Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tanggung jawab J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang, maka penulis memberikan pertanyaan kepada konsumen yang mengalami kerugian, jawaban konsumen penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.1**  
**Jawaban Responden terhadap pelaksanaan tanggung jawab J&T Express atas kerusakan pengiriman barang**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Baik	1	10%
2.	Cukup baik	4	40%
3.	Tidak baik	6	60%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari tabel di atas bisa dijelaskan bahwa pengetahuan responden terhadap pelaksanaan tanggung jawab J&T Express tidak baik. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban konsumen pengguna jasa J&T Express yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang dari total 10 responden atau sebanyak 60%. Dari keterangan tersebut dapat penulis katakan bahwa pelaksanaan tanggung jawab J&T Express atas kerusakan dalam pengiriman barang belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih ada konsumen yang mengeluh atas pelaksanaan dari tanggung jawab J&T Express Pekanbaru sebagai jasa pengirinan barang.

Selanjutnya, penulis bertanya kepada Bapak Suprianto selaku General Manager J&T Express Pekanbaru, dengan pertanyaan “Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang” kemudian Bapak Suprianto menjelaskan bahwa pihak J&T Express selalu berusaha memberikan pelayanan jasa yang terbaik serta menjamin keselamatan barang konsumen terlepas dari hal-hal yang tidak diinginkan selama pengangkutan. Mengenai tanggung jawab J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang, pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi sebesar 10 kali dari biaya ongkos pengiriman barang kepada pihak pengirim apabila kerugian terjadi akibat kesalahan perusahaan. (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Tanggung jawab pengangkut dapat di definisikan sebagai kewajiban perusahaan angkutan agar mengganti kerugian yang di alami oleh si pengirim barang. Pertanggungjawaban berarti kewajiban dalam memberikan respon tentang perhitungan terhadap keseluruhan yang terjadi dan kewajiban akan memberikan perbaikan atas kerugian yang boleh jadi ditimbulkan. Lahir nya tanggung jawab hukum berasal dari adanya sebuah perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban. Pemberian ganti rugi merupakan suatu bentuk yang nyata dari tanggung jawab pengangkut, sesuai yang di derita oleh konsumen. Prinsip mengenai tanggung jawab menjadi hal yang paling utama pada perlindungan konsumen.

Menurut Busyro Azheri, ada beberapa jenis tanggung jawab dalam dunia hukum diantaranya adalah tanggung jawab *responsibility* atau disebut juga tanggung jawab moral, dan ada juga tanggung jawab *liability* atau disebut juga tanggung jawab yuridis. *Responsibility (the state of fact being responsibility)* yang memiliki arti *the state of being answerable for an obligation, and includes judgement skill, ability and capacity* (hal yang bisa dipertanggung jawabkan terhadap suatu kewajiban, termasuk kemampuan dan kecakapan). *Responsibility* juga memiliki arti *"the obligation of answer for an act done, and to repair or otherwise make restitution for any injury it may have caused"* (kewajiban bertanggung jawab terhadap Undang-Undang yang dilaksanakan, atau sebaliknya mengganti rugi terhadap kerusakan yang sudah ditimbulkan) (Azheri, 2010).

Didalam pasal 193 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan berbunyi

- 1) Perusahaan alat transportasi umum wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang di derita oleh pengirim barang dikarenakan barang musnah, hilang, ataupun rusak dampak dari penyelenggaraan angkutan itu sendiri, melainkan terbukti bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang didasarkan kepada peristiwa yang tidak bisa dicegah.
- 2) Kerugian yang dimaksud dalam ayat (1) di hitung berlandaskan kerugian yang nyata di derita.
- 3) Tanggung jawab seperti yang dimaksud dalam ayat (1) telah dimulai semenjak barang diangkut sampai barang di berikan di tempat tujuan yang telah disepakati.
- 4) Perusahaan alat transportasi umum tidak memiliki tanggung jawab apabila kerugian terjadi karena penerapan keterangan yang tidak sama dengan surat muatan angkutan barang.

- 5) Ketentuan lebih lanjut tentang besaran ganti rugi di atur dalam peraturan pemerintah.

Penulis menganalisis bahwa bentuk dari tanggung jawab terhadap pengirim barang telah di mulai semenjak barang tersebut di terima untuk selanjutnya di angkut sampai barang tersebut sampai ditempat lokasi tujuan.

Untuk mengetahui bagaimana perusahaan J&T Express Pekanbaru dalam memberikan informasi tentang pengiriman barang, penulis sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel III.2**

**Jawaban Responden tentang informasi pengiriman barang oleh J&T Express Pekanbaru**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Jelas	3	30%
2.	Cukup Jelas	5	50%
3.	Tidak jelas	2	20%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa J&T Express Pekanbaru dalam memberikan sebuah informasi mengenai pengiriman barang sudah dapat dikatakan optimal, ini terbukti dari jawaban responden ada sebanyak 5 orang dari 10 responden atau 50% yang menjawab cukup jelas.



Sudah seharusnya pelaku usaha memberikan informasi mengenai hak-hak apa saja yang dimiliki oleh konsumen selaku pengguna jasanya, hal ini sudah terpenuhi sehingga banyak dari konsumen pengguna jasa perusahaan J&T Express Pekanbaru mengetahui akan hak-hak yang dimiliki ketika menggunakan perusahaan jasa pengiriman barang ini.

Menurut keterangan Bapak Suprianto selaku General Manager J&T Express cabang Pekanbaru bahwa pihak J&T Express Pekanbaru akan selalu menyampaikan informasi yang jelas terhadap konsumen pengguna jasa dan akan bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan, serta selalu meminta kepada seluruh karyawan J&T Express Pekanbaru untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen. Hanya saja terkadang pasti ada beberapa kesalahan atau kelalaian yang di buat sama perusahaan J&T Express Pekanbaru ( Suprianto, wawancara 6 April 2020).

Pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan tentang kewajiban pelaku usaha, khususnya pada huruf (b) dan (c), sebagai berikut:

- b). memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c). memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Menurut Sudikno Mertokusumo, hak ini adalah kepentingan hukum yang harus di lindungi oleh hukum, artinya tuntutan yang harus di penuhi, sehingga bisa dibidang sebenarnya hak ialah suatu tuntutan yang pemenuhan nya di lindungi oleh hukum (Mertokusumo, 1991, p. 40).

Menurut Ahmad Miru di dalam bukunya menyatakan bahwa hak atas informasi ini sangat penting, karena jika informasi yang diberikan tidak memadai, ini juga merupakan salah satu bentuk dari cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi tidak memadai (yodo, hukum perlindungan konsumen cet 7, 2011, p. 40). Hak mengenai informasi yang benar dan jelas bertujuan supaya konsumen mendapatkan keterangan yang benar perihal suatu produk serta konsumen bisa memilih suatu produk yang diinginkan atau yang sesuai dengan yang dibutuhkan agar terbebas dari kerugian diakibatkan kesalahan dalam pemilihan atau penggunaan produk. Dengan begitu pemenuhan hak ini tentu bakal sangat menguntungkan baik bagi konsumen ataupun pelaku usaha.

Dalam menjalankan kewajibannya demi mengantarkan barang, perusahaan pengiriman barang beserta jajarannya akan berupaya memberikan servis yang terbaik kepada pengguna jasanya, termasuk menyampaikan informasi yang jujur dan benar. Tetapi kenyataannya, masih ada perusahaan yang tidak sesuai pelaksanaannya dengan yang telah dijanjikan yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa, misalnya keterlambatan barang sampai, barang yang rusak, bahkan barang hilang. Dengan dirugikannya pengguna jasa tadi, pengguna jasa tersebut menuntut pertanggungjawaban kepada pihak perusahaan pengiriman barang. Tetapi adakalanya pihak perusahaan pengiriman barang enggan untuk bertanggung jawab dengan berbagai alasan-alasan tertentu.

Berkeenaan dengan hal tersebut, negara memiliki kewajiban untuk mengatur kepentingan-kepentingan tersebut untuk bisa dipertemukan dalam kecocokan. Oleh sebab itu negara memiliki wewenang untuk mengatur serta ikut campur tangan di dalam melihat peluang terjadinya pelanggaran dengan mempersiapkan perangkat peraturan yang mengatur serta juga dapat memberikan sanksi jika terjadi pelanggaran bagi siapapun dalam berbisnis (hartono, 2007, p. 132). Perangkat peraturan bisa mencakup pengaturan yang bertujuan sebagai berikut :

1. Melindungi keseimbangan seluruh pihak yang berkepentingan.
2. Memberikan sanksi jika terjadi sengketa.
3. Menyiapkan lembaga penyelesaian sengketa.

Untuk mengetahui barang apa saja yang di kirim konsumen lewat perusahaan J&T Express Pekanbaru, penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.3**

**Jawaban Responden mengenai jenis barang yang dikirim melalui  
J&T Express Pekanbaru**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Fashion (pakaian, aksesoris, dll)	7	70%
2.	Berkas / Surat / Dokumen	3	30%
3.	Makanan	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari tabel di atas bisa di lihat bahwa jenis barang yang dikirim oleh konsumen pengguna jasa perusahaan J&T Express Pekanbaru umumnya adalah fashion berupa pakaian dll. Ada juga pengguna jasa yang mengirim berkas-berkas atau surat melalui perusahaan J&T Express Pekanbaru tetapi tidak banyak, bahkan tidak seorang pun mengirim makanan melalui perusahaan J&T Express Pekanbaru. Hal ini terbukti sebanyak 7 orang dari 10 responden atau sebanyak 70% menjawab fashion, 3 orang menjawab mengirimkan berkas/surat atau sebanyak 30%, dan tidak seorang pun menjawab makanan.

Didalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada huruf (d) dan (e) telah menyebutkan tentang kewajiban pelaku usaha,yakni:

- d) menjamin mutu barang ataupun jasa yang dibuat ataupun diperdagangkan berlandaskan ketetapan standar mutu barang ataupun jasa yang berlaku;
- e) memberikan konsumen peluang agar dapat menguji dan mencoba barang ataupun jasa serta memberikan jaminan atau garansi terhadap barang yang diproduksi atau diperdagangkan;

Perusahaan sebagai pelaku dunia usaha merupakan salah satu dari pemangku kepentingan atau disebut juga stakeholder pembangunan di Indonesia yang melaksanakan bermacam-macam kegiatan terencana untuk mencapai tujuan khusus ataupun tujuan umum yang sudah ditentukan. Kegiatan-kegiatan ini tentu menyertakan berbagai macam pihak, baik pihak perusahaan itu sendiri, pihak pemerintah, dan juga masyarakat pada



umumnya. Kegiatan inilah yang bisa mempercepat pembangunan di Indonesia serta dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Oleh karena itu, pihak perusahaan tadi harus memahami dan melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha sama dengan yang tercantum dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pihak pengangkut tidak menunaikan kewajibannya seperti yang diharuskan, maka pihak pengangkut mesti bertanggung jawab untuk menanggung seluruh dampak yang ditimbulkan dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik itu dikarenakan kesengajaan atau kelalaian dari pihak pengangkut.

Untuk mengetahui jenis-jenis kerugian yang telah dialami oleh pemakai jasa perusahaan J&T Express Pekanbaru, penulis telah sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.4**  
**Jenis kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa J&T Express Pekanbaru**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Barang rusak	5	70%
2.	Barang terlambat sampai	4	40%
3.	Barang hilang/musnah	1	10%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari tabel di atas bisa dijelaskan bahwa jenis kerugian yang umumnya diderita oleh konsumen pengguna jasa perusahaan J&T Express Pekanbaru adalah kerusakan barang. Hal ini terbukti dengan 5 orang dari 10 responden yang mengalami kerugian berupa barang rusak atau sebanyak 50%, dan ada 4 orang dari 10 responden yang mengalami kerugian akibat keterlambatan dalam pengiriman barang atau sebanyak 40% serta hanya 1 orang yang mengalami barang hilang. Disini penulis bisa katakan bahwa pelaksanaan pengiriman barang yang dilaksanakan oleh perusahaan J&T Express Pekanbaru belum berjalan secara sempurna atau secara maksimal. Masih ada permasalahan-permasalahan yang harus ditangani berupa masalah barang rusak atau keterlambatan pengiriman barang.

Bapak Suprianto selaku General Manager J&T Express cabang Pekanbaru mewakili seluruh karyawan J&T Express Pekanbaru meminta maaf atas implementasi pengiriman barang oleh J&T Express Pekanbaru yang masih menimbulkan kerugian untuk pengguna jasa perusahaan. Menurut keterangan beliau bahwa pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru tentu telah bekerja dengan semaksimal mungkin agar konsumen pengguna jasa tidak mengalami kerugian, tetapi terkadang manusia bersifat khilaf ataupun lalai yang mengakibatkan barang rusak atau barang yang terlambat sampai. Semua itu tidak atas dasar kesengajaan dari pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru, tetapi kadang juga terjadi karena faktor cuaca, pesawat yang delay, mobil pengirim yang rusak dan

sebagainya. Dan untuk keberadaan barang yang terlambat sampai, konsumen bisa melihat status keberadaan barang melalui nomor resi pengiriman (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Didalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada huruf (g) telah menyatakan secara jelas bahwa kewajiban pelaku usaha ialah memberi kompensasi, ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang di terima tidak cocok dengan perjanjian.

Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan J&T Express Pekanbaru terhadap pengiriman barang, maka penulis akan sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.5**  
**Tanggung jawab J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Mengganti rugi	4	40%
2.	Tidak mengganti rugi	6	60%
3.	Tidak mengetahui	0	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari data tabel di atas bisa dijelaskan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak perusahaan J&T Express terhadap pengiriman barang adalah tidak mengganti kerugian yang di derita konsumen atau

pengguna jasa. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang bagaimana tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan J&T Express terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. 6 dari 10 orang responden memberikan jawaban tidak diganti kerugiannya atau sebanyak 60%, dan hanya 4 dari 10 orang responden yang diganti kerugiannya atau sebanyak 40%, sedangkan tidak ada satu orang pun yang menjawab tidak mengetahui. Penulis menyimpulkan bahwa tanggung jawab yang seharusnya diberikan perusahaan J&T Express tidak berjalan sebagaimana mestinya, yakni tidak semua konsumen pengguna jasa yang dirugikan mendapatkan ganti rugi atas barang rusak, hilang ataupun terlambat.

Menurut keterangan bapak Suprianto selaku General Manager J&T Express Pekanbaru menjelaskan bahwa J&T Express sebagai perusahaan ekspedisi yang bergerak dalam pengiriman barang selalu bertanggung jawab terhadap kerugian yang menimpa konsumen. Dan juga perusahaan J&T Express selalu mengupayakan untuk melindungi keselamatan barang yang akan di kirim. J&T Express bertanggung jawab mulai dari barang ditiptikan sampai barang tersebut diterima oleh penerima barang. Ganti rugi jika konsumen merasa dirugikan tentu ada batasannya. Dalam ganti rugi ini, pihak perusahaan enggan untuk memberi ganti rugi kepada pengirim jika kerusakan barang dikarenakan bencana alam (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Apabila dalam pengiriman barang tersebut mengakibatkan barang rusak, terlambat ataupun hilang, maka perusahaan tersebut sudah



melalaikan kewajibannya yakni tidak memberikan kenyamanan kepada konsumen atau pengguna jasa, sehingga dalam hal ini perusahaan tadi harus mengganti kerugian. Permasalahan yang paling utama pada tanggung jawab perusahaan ialah mengenai besarnya ganti rugi.

Tanggung jawab karena barang hilang, dalam hal ini pihak J&T Express Pekanbaru akan mengecek kebenarannya dan apabila diketahui keterangan itu benar, maka perusahaan akan mengganti maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya ongkos kirin atau harga barang di ambil dari nilai yang paling rendah untuk barang yg hilang dan tidak di asuransikan, dengan nilai pengantian maksimal Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah).

Jika barang itu termasuk kategori special items seperti KTP, ijazah, BPKB dan lain-lain, maka nilai penggantian maksimal adalah Rp.2.000.000,- (dua juta rupiah). Untuk barang yang di asuransikan, maka pembayaran biaya penggantian maksimal adalah Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah). Maka dari itu hendaklah pengguna jasa menggunakan asuransi agar tidak merugikan pihak pengguna jasanya (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Tanggung jawab karena kerusakan barang, dalam hal ini pihak J&T Express Pekanbaru juga memberikan ganti rugi sebanyak 10 (sepuluh) kali biaya ongkos pengiriman atau harga barang di ambil dari nilai terendah untuk barang yang rusak dan tidak diasuransikan atau nilai

penggantian maksimal adalah Rp 1.000.000,-(satu juta rupiah) (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Tanggung jawab untuk keterlambatan barang, mengenai ini pihak J&T Express Pekanbaru akan melakukan ganti kerugian sebanyak 100% dari biaya ongkos kirim. Jika barang yang mengalami keterlambatan tadi merupakan barang yang cepat membusuk, maka pihak perusahaan akan mengganti objek barang beserta ongkos kirimnya (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Cara mengklaim untuk mendapatkan ganti rugi yakni pengajuan mesti diajukan oleh pengirim barang, tidak boleh penerima dan selambat-lambatnya 3 (tiga hari) dihitung semenjak barang telah diterima (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Didalam Pasal 1243 KUH Perdata telah disebutkan bahwa penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui tenggang waktu yang telah ditentukan. Ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata ini mengartikan bahwa debitur baru dapat diwajibkan untuk membayar ganti rugi apabila telah ada pernyataan lalai. Dengan demikian pernyataan lalai tidak hanya berfungsi untuk menetapkan kreditur dalam keadaan wanprestasi, tetapi juga untuk

kepentingan kreditur dalam menuntut hak-hak kreditur tersebut. Namun apabila kreditur hanya menuntut agar debitur memenuhi perjanjiannya, maka pernyataan lalai ini tidak diperlukan. Lebih lanjut, apabila kreditur hanya menuntut pemenuhan perjanjian saja tanpa adanya tuntutan untuk membatalkan perjanjian atau menuntut ganti rugi, maka kreditur tidak dapat memintanya melalui pengadilan. Hal ini sebagaimana diputuskan oleh MA dalam putusan No 1079K/SIP/1973, yang menyatakan :

Karena tergugat telah membawa dirinya dalam keadaan tidak mampu untuk menyerahkan bendanya sesuai dengan isi perjanjiannya dengan penggugat, berdasarkan pasal 1236 b.w. tergugat wajib memberi ganti rugi kepada penggugat. Akan tetapi karena dalam hal ini penggugat hanya mohon agar tergugat dihukum untuk memenuhi isi perjanjian, dengan tidak mohon agar pengadilan dengan membatalkan perjanjian menghukum tergugat untuk membayar ganti rugi kepadanya, maka gugatan penggugat tidaklah dapat diterima

Didalam Pasal 1244 KUH Perdata juga disebutkan mengenai debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh suatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada itikad buruk padanya.

Didalam Pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian

terhadap kerugian dampak dari penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang ataupun jasa yang diperdagangkan.

Dalam pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang telah disebutkan bahwa pihak ekspediter wajib untuk menjamin pengiriman dengan teratur dan cepat terhadap barang-barang dagangan dan barang yang sudah diterimanya, dan dalam pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga telah dijelaskan bahwa pihak ekspediter diharuskan untuk menanggung atas kerusakan maupun kehilangan barang-barang dagangan dan atau barang-barang pengiriman nya yang diakibatkan oleh kesalahan atau keteledoran nya. Disini dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab ekspediter berakhir apabila barang sudah sampai kepada penerima.

Tanggung jawab ekspediter antara lain:

- a. Ekspediter mesti bertanggung jawab dalam pengiriman barang dengan keadaan barang tersebut teratur dan barang tersebut harus sampai ke pihak penerima barang.
- b. Ekspediter bertanggung jawab untuk menghindari gangguan atas barang yang diangkut.
- c. Tanggung jawab ekspediter dalam mengangkut barang yang akan diangkutnya.

Pasal 86 dan pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum dagang ialah dasar hukum yang mengatur tentang bagaimana tanggung jawab ekspediter ([manfiroceanscienceoflaw.blogspot.com](http://manfiroceanscienceoflaw.blogspot.com), akses 9 Mei 2020).



## B. Upaya Hukum Yang Bisa Ditempuh Oleh Pihak Pengirim Jika Terjadi Kerusakan Dalam Pengiriman Barang Oleh J&T Express Cabang Pekanbaru

Setiap pengguna jasa pengiriman barang J&T Express yang merasa dirugikan dalam pengiriman barang tentu mengharapkan ganti rugi dari pihak perusahaan. Banyak dari konsumen pengguna jasa yang kurang mengetahui akan hak dan kewajibannya selaku konsumen pengguna jasa. Ini menjadi faktor utama yang menyebabkan terjadi pelanggaran dalam dunia usaha. Disaat ada konsumen yang paham akan hak dan kewajibannya, konsumen tersebut justru tidak mengerti tata cara prosedur pengaduan dan penuntutan jika hak-hak nya dilanggar.

Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan konsumen terhadap hak-hak nya yang dilindungi oleh Undang-Undang, jawabannya penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.6**

### **Pengetahuan konsumen pengguna jasa J&T Express terhadap hak-hak nya**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Cukup mengetahui	2	20%
2.	Kurang mengetahui	3	30%
3.	Tidak mengetahui	5	50%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dari tabel di atas bisa diambil kesimpulan bahwa banyak sekali konsumen yang tidak mengenali tentang hak-hak yang seharusnya mendapat perlindungan dari Undang-Undang ini. Tingkat pengetahuan konsumen terhadap hak nya masih minim. Ini salah satu penyebab yang menjadikan konsumen selalu merasa dirugikan. Tidak banyak dari konsumen yang kritis dalam menanyakan tentang apa saja hak nya, atau bagaimana perlindungan jika terjadi kerugian. Konsumen juga tidak membaca syarat dan ketentuan yang berlaku dalam pengiriman barang. Konsumen hanya mengetahui kewajiban yang harus dilaksanakannya yaitu membayar biaya/ongkos untuk pengiriman barang. Padahal jika konsumen paham akan hak dan kewajibannya, maka ini bisa meminimalisir terjadinya pelanggaran atau kerugian-kerugian dalam pengiriman barang.

Hak konsumen sendiri sudah di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, antara lain sebagai berikut:

- a. hak mengenai keamanan, dan keselamatan didalam memakai barang ataupun jasa;
- b. hak dalam memilih barang ataupun jasa serta memperoleh barang ataupun jasa tadi sesuai dengan harga dan kondisi serta juga jaminan yang telah dijanjikan;
- c. hak mengenai informasi yang jelas, benar, dan jujur tentang kondisi dan jaminan suatu barang ataupun jasa;
- d. hak agar di dengar pendapat dan keluhannya atas barang ataupun jasa yang dipergunakan;
- e. hak dalam mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara wajar;
- f. hak dalam mendapatkan pengarahan dan edukasi tentang konsumen;
- g. hak untuk mendapat perlakuan dengan jujur dan benar serta tidak diskrimnatif;

- h. hak dalam memperoleh kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian andaikata barang ataupun jasa yang di terima tak sesuai dengan perjanjian;
- i. hak-hak yang diatur pada ketentuan perundang-undangan lainnya.

Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo di dalam bukunya menjeleaskan bahwa hak harus mendapat pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, jelas di maksudkan supaya pihak pelaku usaha tidak membeda-bedakan konsumen. Pelaku usaha harus menganggap semua konsumen itu sama tanpa membeda-bedakan suku, status, maupun agama. Karena hal inilah yang memicu konflik atau perpecahan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen (Yodo, 2015, p. 33).

Banyak kasus hukum yang berhubungan dengan jasa pengirim barang, terkhusus tentang bagaimana tanggung jawab pihak perusahaan berkenaan tentang klaim konsumen yang merasa dirugikan. Sering kali di jumpai bahwa pihak perusahaan tidak menanggapi klaim yang diajukan oleh pengirim barang. Masalah ini juga bisa saja terjadi dikarenakan konsumen sendiri yang masih kurang paham terhadap hak dan kewajibannya sendiri.

Bagi perusahaan jasa pengiriman barang, hal yang paling utama harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan dengan menjaga barang yang dikirim tetap utuh sampai ketempat tujuan. Tentunya juga dalam keadaan selamat, aman dan tepat waktu. Kepuasan para pelanggan merupakan salah satu faktor penentu daya saing guna memenangkan

persaingan di dunia usaha modern saat ini. Hal ini di dukung juga bersamaan dengan tingkat kecepatan dari fasilitas yang diberikan agar terjadi pengiriman yang lebih cepat.

Pelaksanaan pengiriman barang tidak pernah terlepas dari kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pihak pengiriman maupun disebabkan oleh hal-hal diluar kemampuan manusia seperti bencana alam, dan lain-lain. Kerugian yang disebabkan oleh pihak pengirim barang mengakibatkan pihak pengirim barang harus bertanggung jawab untuk menyelesaikannya.

Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian antara konsumen pengguna jasa dengan pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru, penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

**Tabel III.7**  
**Bentuk penyelesaian antara konsumen pengguna jasa dengan pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru**

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1.	Ganti rugi	4	40%
2.	YLKI	0	0%
3.	Tidak ada	6	60%
	<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Sumber: hasil penelitian lapangan bulan April tahun 2020

Dapat dilihat bahwa banyak sekali konsumen yang tidak mendapat ganti rugi atas kerugian yang di deritanya. Sebanyak 6 orang dari 10



responden atau 60% mengatakan bahwa ia tidak mendapat ganti rugi, sedangkan hanya 4 dari 10 responden atau hanya 40% yang mendapat ganti rugi. Untuk bentuk penyelesaian di YLKI (yayasan lembaga konsumen Indonesia) pada bulan Oktober 2019 ini tidak terjadi.

Menurut keterangan Bapak Suprianto selaku General Manager J&T Express Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa untuk kasus kerugian yang tidak mendapat ganti rugi terjadi karena barang yang dikirimkan tidak diasuransikan. Oleh sebab itu tidak ditindak lanjuti. Sedangkan untuk barang yang mendapat ganti rugi itu dikarenakan orang tersebut mengasuransikan barangnya terlebih dahulu (Suprianto, wawancara, 6 April 2020).

Upaya-upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen sebagaimana telah di jelaskan dalam pasal 23, pasal 45-49, dan pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Secara teoritis penyelesaian sengketa bisa dilaksanakan lewat dua cara, yakni cara pertama lewat proses litigasi didalam pengadilan, kemudian tumbuh lewat kerjasama (secara damai) di luar pengadilan. Proses litigasi menciptakan putusan yang bersifat pertentangan karena belum sanggup merangkul kepentingan bersama, justru condong kepada mengundang masalah baru, penyelesaiannya juga lama dan memerlukan biaya yang mahal serta mengundang permusuhan di antara pihak yang bersengketa (Usman, 2003, p. 3).

Akan tetapi, menimbang kedudukan konsumen yang tak setara dibandingkan pelaku usaha, maka dari itu pemerintah berpendapat butuh suatu penyederhanaan yang berkenaan tentang prinsip-prinsip beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen. Metode bercara yang diketahui pada hukum perlindungan konsumen antara lain:

1. Small Claim

Small claim ialah bentuk gugatan yang bisa diajukan oleh konsumen meskipun jika di lihat secara ekonomis nilai gugatannya itu kecil. Dalam hukum perlindungan konsumen di berbagai Negara, proses beracara small claim menjadi prinsip yang di adopsi luas.

2. Gugatan Perwakilan Kelompok (*class action*)

Gugatan perwakilan kelompok atau *class action* ialah tradisi hukum yang berasal dari sistem common law. Kendati begitu banyak juga negara yang menganut civil law system juga mengadopsi prinsip tersebut, terhitung juga Negara Indonesia, yakni di dalam pasal 46 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang membolehkan diajukannya suatu gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang dibuat oleh sekelompok konsumen yang mempunyai hajat bersama.

3. Gugatan Legal Standing

Pasal 46 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga ditentukan proses beracara yang dilaksanakan oleh lembaga tertentu yang mempunyai legal standing, hak yang dipunyai lembaga seperti itu di kenal sebagai hak gugas Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Untuk memiliki legal standing tersebut, LSM yang menjadi wakil konsumen tidak mesti berstatus selaku korban dalam perkara yang diajukan (Lumba, 2014, p. 79).

Lebih jelasnya tentang upaya hukum yang bisa ditempuh yaitu sebagai berikut:

1. Non Litigasi, merupakan suatu metode penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Ataupun bisa juga mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita konsumen pengguna jasa J&T Express Pekanbaru. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui didalam peraturan perundangan Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 angka 10 berbunyi “Alternatif Penyelesaian Perkara (alternatif dispute resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang

disepakati oleh para pihak, yakni melalui penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli”.

2. Litigasi, merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau penggantian atas kerusakan ke pengadilan. Sebuah sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi ini akan diputus oleh hakim. Melalui sistem ini tidak akan tercapai win-win solution atau solusi yang menyenangkan kedua belah pihak dikarenakan hakim selaku pemutus perkara harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak yang lain menjadi pihak yang kalah.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ini belum pernah terjadi di perusahaan J&T Express cabang Pekanbaru ini karena biasanya permasalahan tentang kerusakan barang atau kehilangan barang sudah dapat diselesaikan langsung melalui jalur non litigasi dengan pemberian ganti rugi terhadap kerugian barang yang di alami konsumen atau pemakai jasa J&T Express Pekanbaru. Perusahaan J&T Express Pekanbaru tentu tidak menutup kemungkinan untuk kedepannya akan ada kasus yang harus diselesaikan melalui jalur pengadilan apabila tidak tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak.



Di dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan dua bentuk cara yang bisa digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yakni penyelesaian sengketa konsumen lewat jalur pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Penjelasan dalam pasal 45 ayat (2) memberikan pengertian penyelesaian secara damai, yakni penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan, dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini.

- 1) Tiap-tiap konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat pelaku usaha lewat sebuah lembaga yang mempunyai tugas dalam mengatasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau lewat peradilan yang ada dalam lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen bisa ditempuh lewat jalur pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan dari pilihan sukrela antara para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan seperti mana yang di maksud pada ayat dua (2) tidak serta merta dapat menghapuskan tanggung jawab pidana seperti yang diatur di dalam Undang-Undang.
- 4) Jika sudah di pilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka gugatan lewat jalur pengadilan cuma bisa ditempuh andaikata usaha tersebut dinyatakan tidak berhasil menurut salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pada pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlinrunan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan guna memperoleh kesepakatan perihal bentuk dan perihal besar nya ganti rugi ataupun

perihal tentang perbuatan tertentu guna menjamin tidak akan terjadi dan terulang lagi kerugian yang akan di derita konsumen.

Dan pada Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen lewat pengadilan merujuk pada ketentuan mengenai peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Berdasarkan rumusan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di atas, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yang pertama melalui penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika, dan yang kedua melalui penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa di BPSK dilaksanakan dalam tiga bentuk yakni, arbitrase pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ialah penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan yang didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang ditulis oleh para pihak yang bersengketa, lalu melalui konsiliasi yakni penyelesaian sengketa dengan mengaitkan pihak netral yang dapat berperan aktif maupun pasif, dan yang terakhir melalui mediasi yakni penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang tidak berpihak kepada siapapun untuk membantu pihak yang bersengketa memperoleh kesepakatan.

Dengan begitu, terdapat 3 cara yang bisa digunakan dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen, yaitu :

1. penyelesaian sengketa konsumen lewat jalur pengadilan dan diluar pengadilan;
2. penyelesaian sengketa konsumen lewat tuntutan seketika; dan
3. penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang di singkat dengan BPSK.

Satu diantara tiga cara tersebut bisa di tempuh oleh pihak-pihak yang merasa dirugikan, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib di tempuh pertama kali guna memperoleh kesepakatan antara para pihak. Sedangkan untuk dua cara lainnya ialah pilihan yang bisa ditempuh jika penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal.

Dengan begitu, apabila telah menempuh cara melalui pengadilan, maka tidak dapat lagi menempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya (<https://lpksmcelebes.blogspot.com/>, akses 10 Mei 2020).

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan dan bahas pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tanggung jawab perusahaan J&T Express Pekanbaru atas kerusakan dalam pengiriman barang pada dasarnya masih belum sempurna, baik dalam pelaksanaan pengiriman barangnya ataupun dalam pelaksanaan ganti rugi yang diderita konsumen. Hal ini terlihat dari masih banyaknya konsumen pengguna jasa J&T Express Pekanbaru yang masih dirugikan atas kerusakan barang kiriman, keterlambatan bahkan barang hilang. Yang mana seharusnya tanggung jawab dari pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru adalah menjamin bahwa barang akan sampai ketempat tujuan dalam keadaan aman dan selamat. Sedangkan jika terjadi kerugian berupa barang rusak, barang hilang ataupun barang yang terlambat sampai tujuan, penulis menyimpulkan bahwa tanggung jawab dari pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Dikarenakan seharusnya pihak perusahaan J&T Express Pekanbaru memberikan ganti rugi terhadap seluruh kerugian yang di derita oleh konsumen pengguna jasa tersebut. Sedangkan dari pembahasan-pembahasan sebelumnya dapat dilihat bahwa tidak semua konsumen pengguna jasa yang dirugikan mendapatkan ganti rugi dari pihak J&T Express Pekanbaru.



2. Upaya hukum yang bisa ditempuh oleh pihak pengirim jika terjadi kerusakan dalam pengiriman barang adalah melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan juga diatur di dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Disini konsumen memiliki kebebasan dalam memilih ingin menggunakan upaya hukum apa untuk mendapatkan ganti rugi jika merasa dirugikan, apakah melalui jalur pengadilan ataupun jalur diluar Pengadilan. Kedua cara ini merupakan cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Tetapi pada periode disaat penulis lakukan penelitian, tidak ada satupun kasus yang sampai ke ranah pengadilan.

## B. Saran

Dalam rangka untuk meningkatkan kinerja perusahaan J&T Express Pekanbaru dalam pengiriman barang, maka dalam penelitian ini penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya perusahaan J&T Express Pekanbaru dalam mengirimkan barang agar selalu mengutamakan kepuasan konsumen pengguna jasa dan tidak melanggar hak-hak dari konsumen itu sendiri, sesuai yang telah diatur pada Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Juga perusahaan J&T Express Pekanbaru agar lebih bertanggung jawab untuk mengganti rugi jika konsumen merasa dirugikan akibat barang yang rusak ataupun hilang.
2. Seharusnya pihak pemakai jasa perusahaan pengiriman barang J&T Express Pekanbaru dengan pihak perusahaan J&T Express sama-sama mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pengiriman barang, baik dikarenakan kerusakan barang, keterlambatan barang, ataupun barang hilang. Peran dari pihak perusahaan pengiriman barang dengan konsumen pengguna jasanya diperlukan untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara pihak perusahaan dan pengguna jasanya.

## Daftar Pustaka

### 1. Buku-buku

- Ali, Zainudin. (2011). *metode penelitian hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2010). *hak - hak konsumen*. Banjarmasin: Nusamedia.
- Djojodirjo, M.A. Moegni. (1979). *perbuatan melawan hukum*. Jakarta: Pradnya Pramita.
- Fuady, Munir. (2005). *perbuatan melawan hukum pendekatan kontemporer*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir. (2014). *konsep hukum perdata*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gultom, Elfrida. (2009). *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media.
- Hadisoeparto, Hartono. (1984). *seri hukum perdata pokok-pokok hukum perikatan dan jaminan*. Yogyakarta: Liberty.
- Harahap, M Yahya. (1982). *segi segi hukum perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Hartono, Sri Redjeki. (2007). *hukum ekonomi indonesia*. Malang: Bayu Media.
- Khairandy, Ridwan. (1999). *Pengantar hukum dagang Indonesia I*. Yogyakarta: Gamamedia.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2008). *hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mertokusumo. (1991). *mengenal hukum suatu pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Muhammad, Abdulkadir. (1991). *hukum pengangkutan darat,laut dan udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. (2002). *Hukum Perusahaan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. (1998). *hukum pengangkutan niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Muhammad, Abdulkadir. (2008). *Hukum pengangkutan niaga cetakan keempat*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir. (1993). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.Z. (1995). *konsumen dan hukum: tinjauan sosial, ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, A.Z. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Nugroho, Susanti Adi. (2012). *hukum persaingan usaha di indonesia dalam teori dan praktek serta penerapan hukumnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pramuji, dan Soesilo. (2008). *Kitab Undang-Undang hukum perdata*. Surabaya: Rhedbook Publisher.
- Prasetya, Joko Tri. (2004). *ilmu budaya dasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwosutjipto, H.M.N. (1991). *pengertian pokok hukum dagang indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Purwosutjipto, H.M.N. (2003). *Pengertian pokok hukum dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Rachmadi, Usman. (2003). *pilihan penyelesaian sengketa diluar pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, Satjipto. (2000). *ilmu hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rahman, Hasanudin. (2003). *contract drafting seri keterampilan merancang kontrak bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Salim, Abbas. (2006). *manajemen transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Shofie, Yusuf. (2003). *perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, Janus. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekardono, R. (1996). *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: CV Rajawali.



Subekti, R. (1982). *Aneka Perjanjian*. Bandung: Alumni.

Subekti, R. (2014). *aneka perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Suted, Adrian. (2008). *Tanggung jawab produk dalam perlindungan konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Syafrinaldi. (2017). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Pekanbaru: UIR Press.

Wardiono, Kelik. (2014). *hukum perlindungan konsumen*. Yogyakarta: Ombak.

Yani, Gunawan Widjaya. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Yodo, Ahmad Miru. (2010). *hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yodo, Ahmad Miru. (2011). *hukum perlindungan konsumen cet 7*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yodo, Ahmad Miru. (2015). *hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.

## 2. Jurnal

Azheri, Busyro. 2010. tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility). program pasca sarjana fakultas hukum universitas brawijaya.

Rahdiansyah. 2018. perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan air minum isi ulang. *UIR Law Review*.

Lumba, Hermawan. 2014 pertanggungjawaban perusahaan ekspediter kepada konsumen berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Mimbar Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*

## 3. Skripsi

Amri Saputra, *perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan pengiriman barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (tiki) cabang Pekanbaru berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. Pekanbaru: fakultas hukum, Universitas Islam Riau, 2016

Kiki Sundari, *perlindungan konsumen dalam pengiriman barang pada angkutan travel di kecamatan Singingi ditinjau berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan*. Pekanbaru: fakultas hukum, Universitas Islam Riau, 2017

#### 4. Internet

J&T Express, *tentang j&t express*. Retrieved desember 10, 2019, from tentang j&t express : [jet.co.id](http://jet.co.id), akses 10 Desember 2019

Manfir Ocean Science of Law, *tanggung jawab ekspeditur*. Retrieved januari 6, 2020, from tanggung jawab ekspeditur : [manfiroceanscienceoflaw.blogspot.com](http://manfiroceanscienceoflaw.blogspot.com), akses 9 Mei 2020

Lembaga Perlindungan Konsumen Celebes, *penyelesaian sengketa perlindungan konsumen*. Retrieved januari 10, 2020, from penyelesaian sengketa perlindungan konsumen: <https://lpksmcelebes.blogspot.com/>, akses 10 Mei 2020

Sejarah J&T, *sejarah j&t dan kesuksesan tokoh besar dibelakangnya*. Retrieved desember 10. 2019. from sejarah j&t dan kesuksesan tokoh besar dibelakangnya : [thidiweb.com](http://thidiweb.com), akses 10 Desember 2019

Fredrik J Pinakunary, *membahas wanprestasi lebih dalam*. Retrieved mei 2. 2020. from membahas wanprestasi lebih dalam : <https://fjp-law.com/id/membahas-wanprestasi-lebih-dalam/>, akses 2 Mei 2020

#### 5. Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Pengangkutan Jalan