

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN  
BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI**

**J&T PANGKALAN KERINCI**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**MAZZALIFAH SYAIFITRI**

**NPM : 181010590**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : MAZZALIFAH SYAIFITRI  
NPM : 181010590  
Tempat/Tanggal Lahir : KUALA TERUSAN, 17-03-2000  
Program Studi/Jurusan : ILMU HUKUM/HUKUM BISNIS  
Judul : PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T PANGKALAN KERINCI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

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

Pekanbaru, 08 Agustus 2022

Yang menvatakan



MAZZALIFAH SYAIFITRI

# Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



## Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau  
MENYATAKAN BAHWA :

Mazalifah Syaifitri

181010607

Dengan Judul :

Perilindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimum 30%

Pekanbaru, 09 Agustus 2022

Prof. Dr. Harvia Santri, S.H., M.H.



*Harvia Santri*



FS 671471

No. Reg : 1306/V/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1880501371/39 %



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**



Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia - Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id) Email: [info@uir.ac.id](mailto:info@uir.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GANJIL TA 2022/2023**

NPM :181010590  
 Nama Mahasiswa :MAZZALIFAH SYAIFITRI  
 Dosen Pembimbing :I. Dr.DESI APRIANI S.H.,M.H  
 Program Studi :ILMU HUKUM  
 Judul Tugas Akhir :Perindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci  
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) :Consumer Protection for Damage to Goods Caused by J&T Pangkalan Kerinci Expeditionary Company  
 Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	14 Juni 2022	Memeriksa dan mengoreksi Bab I	1. Masalah pokok lebih di perluas lagi agar tidak hanya membahas tentang tanggung jawab saja 2. Ubah judul menjadi	
2	16 Juni 2022	Memeriksa Penulisan Bab I	1. Cari hal yang menarik dari penelitian yang membuat penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya 2. Pengutipan di ubah dari bodynote menjadi footnote	
3	16 Juni 2022	Memperbaiki cara penulisan Bab I,II,III	1. Kata yang berada di awal paragraph di perhatikan 2. Gunakan kata baku dalam penulisan 3. Uraian yang memiliki sumber harus di	
4	22 Juni 2022	Memperbaiki Bab I	1. Kerucutkan latar belakang	
5	06 Juli 2022	Memperbaiki Bab I	1. Cantumkan 2 penelitian terdahulu yang relevan dan bandingkan dengan penelitian yang di teliti 2. Pahami apa itu populasi	
6	11 Juli 2022	Memperbaiki dan Memeriksa Bab III	1. Hapus poin yang tidak perlu 2. Hasil penelitian tidak menggunakan tanda tanya	
7	22 Juli 2022	Memperbaiki dan Memperjelas indikator Bab III	1. Indikatornya diperjelaskan lagi mengenai kerusakan barang harus 2. Cek pasal yang relevan	

Perpustakaan Universitas Islam Riau  
 Dokumen ini adalah Arsip Milik :

8	29 Juli 2022	Menambahkan literatur	1. Tambahkan jurna dosen hukum UIR lainnya	
9	8 Agustus 2022	ACC Skripsi	1. ACC dapat dilanjutkan untuk ujian komprehensif	

Pekanbaru, 09 Agustus 2022  
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTGXMDEWNTKW

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

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester .baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua .prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan .pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali .melalui SIKAD





SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 323/Kpts/FH/2022  
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 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : Dr. Desi Apriani, S.H., M.H.  
NIP/NPK : 11 11 02 431  
Pangkat/Jabatan : Penata  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa  
  
Nama : MAZZALIFAH SYAIFITRI  
NPM : 18 101 0590  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata  
Judul skripsi : Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J & T Pangkalan Kerinci.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, 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 : 4 Agustus 2022  
Dekan

  
Dr. M. Musa, S.H., M.H.

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





# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 231/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 19 Agustus 2022**, pada hari ini **Selasa, 23 Agustus 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Mazzalifah Syaifitri  
N P M : 181010590  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci  
Tanggal Ujian : 23 Agustus 2022  
Waktu Ujian : 08.00 - 09.00 WIB  
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring  
IPK : 3.65  
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

- |   |          |
|---|----------|
| 1. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H                  | 1. Hadir |
| 2. Dr. R. Febrina Andarina Zaharnika, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. S. Parman, S.H., M.H                         | 3. Hadir |

### Notulen

- |                             |          |
|-----------------------------|----------|
| 4. Esy Kurniasih, S.H., M.H | 4. Hadir |
|-----------------------------|----------|



Dekan Musa, S.H., M.H  
NIK. 950202223

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan dalam pelaksanaan pengiriman paket barang di J&T Express. rumusan Masalah yang diajukan yaitu : Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa J&T ?, Bagaimana tanggung jawab ekspedisi J&T kepada konsumen atas kerusakan barang yang diterima ?. Penelitian ini termasuk penelitian Observational Research. Bahan hukum penelitian ini dikumpulkan dengan carastudi pustaka dan wawancara kepada responden yaitu kurir jasa ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci. Pendekatan yang digunakan adalah Deskriptif Sosiologis, yakni suatu penelitian yang bertujuan yang menghasilkan gambaran ataupun kejadian secara sistematis, tepat dan akurat berdasarkan fakta yang real serta menganalisis hubungan dengan gejala yang sedang di teliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, perlindungan konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada J&T masih lemah. Dapat dilihat banyaknya krusakan barang yang di alami oleh konsumen yang diakibatkan dari lambatnya ekspedisi J&T dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Selain itu, tanggung jawab dari pihak ekspedisi J&T dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dipenuhi. Akibat kerugian yang ditimbulkan, Perusahaan J&T hanya memberikan tanggung jawab berapa persen dari kerugian yang dialami konsumen. Besarnya ganti rugi yang diberikan perusahaan kepada konsumen nilainya tidak sepadan / setara atau sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen, sehingga perusahaan tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul.

Kata-kata kunci : Pemenuhan Hak Konsumen, Pengiriman Barang, ekspedisi J&T

## ABSTRACT

*This study aims to determine consumer protection for the guarantee of smoothness and feasibility in the delivery of goods packages at J&T Express. The formulation of the problem proposed is: How is the fulfillment of consumer rights to guarantee the smoothness and feasibility of delivering goods on J&T services?, What is the responsibility of J&T expeditions to consumers for damage to goods received?. This research includes Observational Research. The legal materials of this research were collected by means of library research and interviews with respondents, namely the consumers who use J&T expedition services in Pangkalan Kerinci district. The approach used is Sociological Descriptive, which is a research that aims to produce a systematic, precise and accurate picture or event based on real facts and analyze the relationship with the symptoms being studied. The results of this study indicate that consumer protection for the guarantee of smooth and appropriate delivery of goods at J&T is still weak. The company is slow in handling complaint services in the form of complaints or claims from consumers for damage and loss of goods packages. In addition, the responsibility of the J&T expedition in carrying out the delivery of goods smoothly and properly is not fulfilled. As a result of the losses incurred, the J&T Company only gives responsibility for what percentage of the losses suffered by consumers. The amount of compensation provided by the company to consumers is not commensurate / equivalent or in accordance with the losses suffered by consumers, so the company is not fully responsible for the losses incurred.*

*Keywords: Fulfillment of Consumer Rights, Delivery of Goods, J&T expeditions*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb...

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T PANGKALAN KERINCI”**

Adapun maksud serta tujuan penulisan skripsi adalah untuk melengkapi syarat yang diwajibkan kepada mahasiswa yang akan mengakhiri masa kuliah dan juga untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada para pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi baik dari segi moral hingga materi. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, S.H., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah bersedia mendidik penulis menjadi salah satu mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi.
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga administrasi penulisan skripsi.
5. Bapak S. Parman, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu segala kegiatan kemahasiswaan penulis.
6. Bapak Rahdiansyah S.H.,M.H selaku Ketua Departemen Hukum Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penulisan skripsi kepada penulis.
7. Bapak Dr. Surizki Febrianto S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, dukungan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak dan tidak pernah lelah untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis agar menjadi insan yang cerdas dan bermanfaat dikemudian hari.

9. Bapak dan Ibu Karyawan/ Ti Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan terbaiknya selama penulis berkuliah.
10. Bapak Rizky Putra selaku narasumber dari PT.Global Jet Express Pangkalan Kerinci yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengetahuan serta informasi kepada penulis untuk mendukung dalam penyelesaian skripsi.
11. Kepada para narasumber penulis yakni para konsumen pengguna jasa PT.Global Jet Express yang telah menyambut penulis dengan hangat serta ramah dan memberikan informasi untuk membantu mensukseskan penulisan skripsi penulis.
12. Kepada orang tua tercinta papa Syaiful Akhatar (alm) Serta papa sambung yang tercinta Abdul Malik mama Misrini Wati serta adik ku Ridho Abdul Hafiz dan Muhammad Muzaki Al-Faiq yang selalu memberikan dukungan serta mendoakan yang terbaik kepada penulis.
13. Kepada T. Said Muhammad Balyan Ibnu Mulkan, yang selalu mendukung dan memberikan masukan serta saran kepada penulis dalam mensukseskan penulisan skripsi penulis.
14. Kepada Group 3 Pasang Sahabat terbaik penulis yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan memberikan sokongan masa perkuliahan Fahrudin dan Istri Vitasya Jhosana Putri, Ana Isnani, Aldi Fauzan dan Yulia.

15. Kepada sahabat terbaik penulis yang selalu ada dan mendukung penulis Safiratul Aini, Irma Suryani,S.H., Amalia,S.H, Refni Aprijayati S.H., Nikita Quraini Jasmine, Mahardi Andika, Nadia Amantha Ghufani, Imili Vira Mickey dan Ipel Ijri Fernando,S.H.
16. Kepada seluruh rekan Himpunan Mahasiswa Hukum Bisnis 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
17. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan secara satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan arahan, dukungan serta kritik dan saran dari Bapak/Ibu untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini yang diharapkan akan bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah dicurahkan semoga selalu diberikan keberkahan dan dilindungi oleh Allah Swt, Aamiin Allahumma Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb...

Pekanbaru, 2022  
Penulis  
Mazzalifah Syaifitri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	
SERTIFIKAT ORIGINAL PENELITIAN .....	
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....	
SURAT KEPUTUSAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI .....	
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF SKRIPSI.....	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Masalah Pokok .....	11
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	11
D. Tinjauan Pustaka .....	13
E. Konsep Operasional .....	23
F. Metode Penelitian.....	25
BAB II TINJUAN UMUM .....	30
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsumen .	30
B. Tinjauan Umum Tentang Peran Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Ekspedisi.....	42
C. Hubungan Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen .....	49
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Pemenuhan Hak Konsumen Atas Jaminan Kelancaran Dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci .....	52

B. Tanggung Jawab Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci Atas Kerusakan Barang Konsumen.....	61
BAB IV PENUTUP .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar Populasi dan Sampel .....	27
Tabel III.1	Jawaban Responden Yang Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Di Kecamatan Pangkalan Kerinci .....	54
Tabel III.2	Jawaban Responden Yang Mengetahui Adanya Perlindungan Bagi Pengguna Jasa Pengirim Barang .....	55
Tabel III.3	Jawaban Responden Yang Mengetahui Adanya Tanggung Jawab Atau Kompensasi Dari Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci .....	62
Tabel III.4	Jawaban Responden Yang Mengetahui Adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Terutama Pasal 4.....	65
Tabel III.5	Jawaban Responden Yang Mendapat Kompensasi Dari Pihak Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci.....	70
Tabel III.6	Jawaban Responden Yang Mengalami Kerugian Dalam Pengiriman Barang Oleh Pihak Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci.....	72

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara Hukum, oleh karena itu hampir semua bidang kehidupan diatur oleh peraturan-peraturan hukum melalui penormaan dalam tingkah laku manusia, sehingga hukum menelusuri hampir setiap bidang kehidupan manusia, dengan campur tangan hukum yang semakin meluas ke dalam bidang kehidupan masyarakat menyebabkan masalah efektifitas penerapan hukum semakin diperhitungkan. Itu artinya, hukum bisa menjadi institusi yang bekerja secara efektif di masyarakat dalam hal apapun. Hal ini berkaitan dengan hakikat manusia sebagai makhluk social yang merupakan bagian dari masyarakat tidak mungkin dipisahkan dari hukum.

Konsumen adalah orang yang membutuhkan barang ataupun jasa sesuai keperluan hidup, bisa untuk dirinya sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Dengan demikian, konsumen bisa individu perindividu atau sekelompok masyarakat yang menganut hukum maupun makhluk hidup lain yang memerlukan barang dan/ jasa untuk di konsumsi oleh orang yang bersangkutan/konsumen, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>1</sup> Konsumen juga butuh hukum yang mengatur atau lebih spesifiknya melindungi, Dari sisi hukum perlindungan konsumen, maka dalam mengkonsumsi suatu produk,

---

<sup>1</sup> Asyihadie Z, *Hukum Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).

konsumen berhak menentukan pilihannya<sup>2</sup>. Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak bebas untuk membeli atau tidak membeli.. Konsumen harus dilindungi, karena konsumen itu adalah pengguna atau penikmat barang atau jasa dari pelaku usaha dan jika Konsumen tidak dilindungi oleh hukum maka pelaku usaha akan semena-mena dalam bertindak ataupun berbuat dan jika pelaku usaha telah semena-mena dalam perbuatannya secara tidak langsung konsumen telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha tersebut, undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen adalah Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Undang-undang perlindungan bagi konsumen yaitu undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ( Selanjutnya disingkat UUPK ). Uupk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat tidak saja melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen tetapi juga melakukan kontrol atau pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menghasilkan produk barang dan atau jasa yang berkualitas. <sup>3</sup>

Perlindungan konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor atau penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis

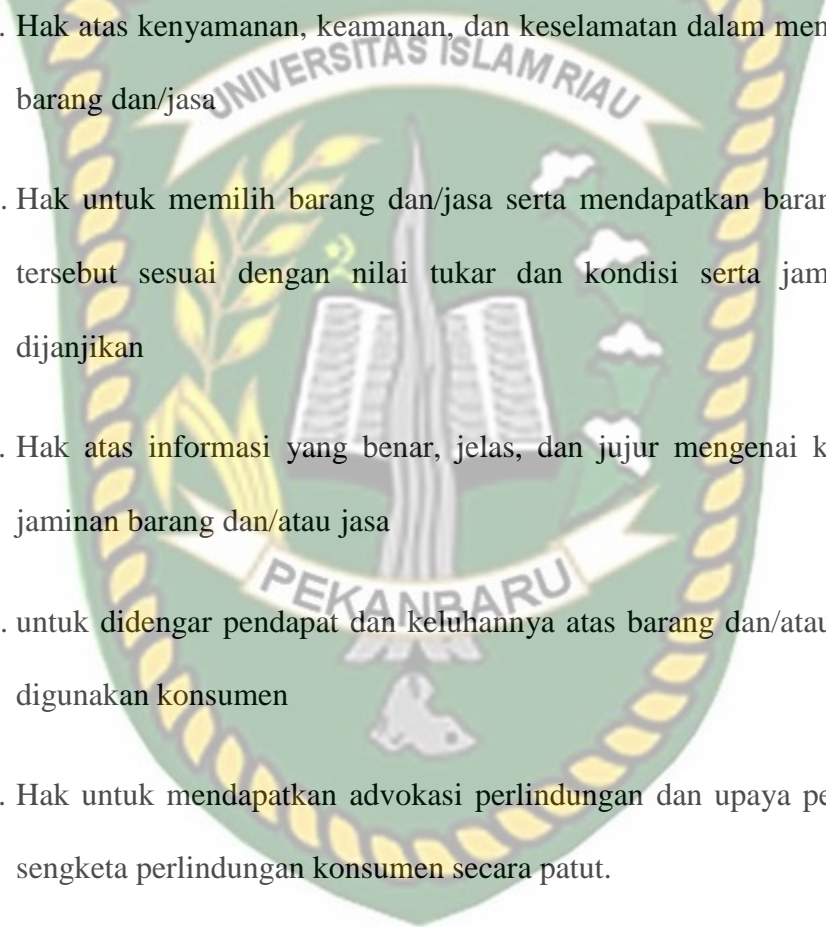
---

<sup>2</sup> Desi Apriani, "Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 1 (2019): 19–30.

<sup>3</sup> Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Makasar: Cv. Sah Media, 2017).

yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.

Dalam “ Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, di jelaskan sebagai berikut:

- 
- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa
  - b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
  - c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
  - d. untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen
  - e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
  - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara baik dan benar serta jujur tidak diskriminatif.
  - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak

sebagaimana mestinya.

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

Dari beberapa hak konsumen di atas terlihat bahwa kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen, barang dan/jasa yang pemakaiannya tidak memberikan keamanan dan keselamatan jelas tidak layak untuk diedarkan kepada masyarakat, dalam hal ini konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang dikehendakinya guna memastikan keamanan dan kenyamanan barang dan atau/jasa Dalam penggunaannya.<sup>4</sup>

Tidak saja konsumen, sebaliknya pelaku usaha juga dilindungi oleh uu no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kenapa pelaku usaha juga harus dilindungi karena pelaku usaha tidak selalu salah dalam hal-hal yang merugikan bagi konsumen. Kenapa demikian, Contohnya seperti konsumen yang tidak cermat dalam memeriksa produk yang dikeluarkan oleh pelaku usaha, pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan sebuah kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik sendiri maupun sama-sama melalui sistem perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja and Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003).

<sup>5</sup> Asyihadie Z, *Hukum Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).

Adapun beberapa badan usaha yang membuka jasa di bidang layanan ini seperti Tiki dan JNE Express, J&T Express, kantor pos, dan masih banyak lainnya, semakin bertambahnya jumlah pelaku usaha Dalam bidang pelayanan jasa pengiriman ini membuat setiap pelaku usaha semakin berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumennya sehingga mereka dapat bertahan dalam bidang usaha ini.

Sejak adanya kasus covid-19 di Indonesia menyebabkan banyaknya kegiatan yang terhambat oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan di luar rumah terhenti karena adanya kasus virus covid-19 ini, dengan keterbatasan dalam beraktivitas sehingga menimbulkan peningkatan dalam kegiatan berbelanja online yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik berupa pakaian, properti rumah, hingga makanan dan minuman.

Kegiatan pengiriman barang antara pihak pengangkutan dengan pengiriman yang didalamnya terdapat 1 hubungan hukum yang mengikat para pihak, hubungan hukum yang dimaksud di sini ialah sebuah perjanjian. perjanjian yang diatur dalam pasal 1313 KUHP Perdata bahwa perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan yang dibuat dan dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat, syarat sah dalam suatu perjanjian diatur dalam pasal 1320 kuhp perdata terdapat empat syarat yaitu sepakat mereka dalam mengikat dirinya, cakap, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.<sup>6</sup>

Dalam transaksi online, jasa pengiriman berperan penting dalam melayani

---

<sup>6</sup> Muljadi Kartini and Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

konsumen, di Indonesia, banyak tersedia jasa pengiriman salah satunya adalah Jasa pengiriman j&t.<sup>7</sup> dalam pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital melalui media internet menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi, perubahan ini terlihat padahal pengiriman barang yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produksi maka saat ini mulai didominasi barang-barang ritail. Melihat peluang Demikian, maka j&t hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif.

“ Perusahaan penyedia jasa ekspedisi j&t dibangun tempatnya Pada tanggal 20 Agustus 2015. pada hari itu secara resmi PT. Global jet express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara.”<sup>8</sup>

Meskipun perusahaan j&t ini adalah perusahaan baru di bidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi namun j&t optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia, prestasi yang berhasil diraih bisa dibilang sangat baik mengingat sejarah j&t sendiri tidak begitu panjang. Hal ini dikarenakan Founder j&t Rumah Jet Lee yang telah Membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya.

Maka ketika j&t Express berdiri dan mulai beroperasi mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia, selain Jet Lee sebagai Founder sekaligus CEO Pertama j&t, terdapat 1 tokoh lagi yang sangat berpengaruh titik beliau adalah Robin lo yang berperan sebagai

<sup>7</sup> elizabeth ayuna cucu sulastrı,, neni yulianti, novianty, “Komunikasi Pemasaran Terpadu Sebagai Penentu Belanja Daring Di Tengah Pandemi Covid-19” 6 (2021): 270.

<sup>8</sup> Astri dwi Lestari and Imam Hidayat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&t) Surabaya” 8 (2019).

managing Director atau tangan kanan langsung dari tang CEO Saat j&t berdiri.<sup>9</sup>

Berkat strategi Robin yang ekspansif, dalam waktu singkat j&t Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang serius bagi perusahaan logistik yang sudah eksis puluhan tahun, agar memenangkan persaingan dan bertahan di pasar jasa pengiriman barang Indonesia, Setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai layanan dan kelebihan yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain.

Berikut merupakan aneka Layanan yang ditawarkan oleh j&t Express agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya di Indonesia:

1. jangkauan luas se-Indonesia

Penyebaran Counter j&t di seluruh wilayah Indonesia berbeda dengan jasa kurir lainnya, jika biasanya, dalam satu Kecamatan bisa ditemui 1/2 counter dengan sistem franchise maka perusahaan ini lebih fokus pada satu counter untuk satu Kecamatan, j&t Express menggunakan sistem sentralisasi untuk pendistribusian dan penerimaan paket sistem ini dikenal dengan nama drop Point.

Fungsi dari drop Point adalah sebagai penghubung antara penerima paket dengan pengirim paket, sekaligus melakukan pengiriman paket titik dengan sistem satu kontainer satu kurir , j&t Express pun mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia tanpa melalui perantara titik Artinya mereka memang berkomitmen dengan menyapa para konsumen dan

---

<sup>9</sup> Abdul Salam and Sumarni, "Strategi Diferensiasi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Expedisi J&t Cabang Sumbawa" 6 (2019): 15.

memberikan rasa aman bagi pengiriman dan penerimaan paket.

## 2. adanya pelacak (tracking) Tepat waktu

Pada masa di dunia digital menjadi pusat kebutuhan seperti saat ini, semua jasa pengiriman barang umumnya sudah memiliki sistem pelacakan yang langsung terintegrasi dengan databasenya hal ini menjadi media bagi pengirim dan penerima paket dalam mengecek keberadaan barang melalui online. Kemudian untuk sistem pelacak j&t Express ini lebih detail bila dibandingkan dengan jasa kurir yang lain, mereka menawarkan sistem pelacak yang diberi nama Real Time tracking system maka dengan ada sistem ini kita bisa tahu betul Di mana keberadaan paket kita bahkan durasi waktu dari titik ke titik berikutnya dapat kita ketahui dengan pasti.

Jasa pengiriman barang adalah suatu wadah bagi konsumen untuk mengirimkan barang ke tempat yang dituju kan. jasa pengiriman barang juga bisa diartikan sebagai suatu badan usaha yang dibuat oleh pelaku usaha untuk keberlangsungan kegiatan distribusi, jasa pengiriman barang yang ada di kota Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau salah satunya yaitu perusahaan j&t.

Dari hasil pra survei penulis terhadap hukum perlindungan konsumen atas kelalaian ekspedisi pengiriman barang j&t yang menyebabkan kerusakan barang milik konsumen masih belum ada kepastian pertanggung jawaban dari perusahaan cabang ekspedisi j&t yang ada di kecamatan pangkalan kerinci terkait permasalahan tersebut. Masalah seperti kerusakan barang milik konsumen yang

menggunakan ekspedisi j&t ini masih sering terjadi di kecamatan pangkalan kerinci.

Perusahaan ekspedisi j&t ini merupakan sebagai salah satu sarana bagi masyarakat kecamatan Kerinci untuk mengirim barang dari suatu tempat ke tempat yang dituju oleh konsumen, dengan persaingan yang sangat ketat dari beberapa perusahaan ekspedisi di kota Pangkalan Kerinci, perusahaan ekspedisi j&t mampu bersaing hebat dalam hal mendapatkan hati konsumen, perusahaan ekspedisi j&t menawarkan pengiriman Express atau pengiriman dengan secepat mungkin sampai ke tujuan. Hal inilah yang mendorong banyaknya Pelanggan dari perusahaan ekspedisi j&t tersebut, kegiatan dari perusahaan jasa ekspedisi j&t ini Tentunya dapat berdampak positif bagi negara dalam bidang perekonomian dari hasil jasa pengiriman, kegiatan dari pelaku usaha tersebut diharapkan dapat terus berkembang Demi kemajuan bangsa.

Perusahaan ekspedisi j&t di wilayah kota Pangkalan Kerinci mempunyai tarif yang sesuai dengan aturan yang telah dibuat di antara lain sebagai berikut:

1. Tarif ditentukan dari bobot atau berat sebuah barang yang akan dikirimkan. Apabila barang semakin berat maka otomatis harganya akan semakin meningkat
2. selanjutnya diukur dari jarak tempuh yang akan dituju titik semakin jauh jarak pengiriman barang maka akan semakin besar biaya yang akan dikeluarkan.

Menurut pimpinan PT Global jet express kota Pangkalan Kerinci, layanan

yang sering digunakan oleh masyarakat umum yakni produk J&T ECO dan Regular / EZ Karena termasuk ke dalam pengiriman yang relatif murah dibandingkan produk yang lain.

Tentang masalah tingkat kesadaran dari konsumen itu sendiri akan haknya masih begitu lemah, dan ketika melakukan suatu perbuatan hukum terkadang Konsumen tidak hati-hati dan teliti dalam membaca persyaratan yang ditawarkan oleh para pelaku usaha sehingga mereka dengan senang hati menerimanya tidak terkecuali padajasa ekspedisi J&T di kota Pangkalan Kerinci yang bergerak di bidang pengiriman barang, hal ini bisa tejadi dikarenakan masih lemahnya pemahaman bagi konsumen terhadap seluruh hak-hak yang seharusnya dan semestinya mereka dapatkan dan minimnya informasi yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang tidak memahami akan hak-hak mereka sebagai konsumen yang tercantum di dalam undang- undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dan jika konsumen mengabaikan maka Konsumen tidak bisa berbuat apa-apa dan hanya akan menjadi obyek bagi pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya dalam menjalankan kegiatan serta usaha mereka.

Berdasarkan apa yang telah ditelaah dalam kesenjangan yang penulis temukan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tulisan ilmiah (Skripsi) Dengan judul “ **PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH PERUSAHAAN EKSPEDISI J&T PANGKALAN KERINCI** ”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang di kemukakan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam hal ini adalah

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi J&T ?
2. Bagaimana tanggung jawab dari perusahaan ekspedisi J&T kepada konsumen atas kerusakan barang yang diterima ?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apa saja pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dari perusahaan ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci kepada konsumen yang menerima kerugian atas kerusakan barang tersebut.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam arti membangun, memperkuat

dan menyempurnakan teori yang telah ada.

b. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang hukum bisnis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang ekspedisi j&t di Pangkalan Kerinci.

c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya tentang kajian hukum bisnis yaitu mengenai hukum perlindungan konsumen yang lumrah terjadi dalam lingkungan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

a. Penulisan dari karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat wajib dalam meraih gelar saijana hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

b. Dengan adanya penelitian ini maka penulis dapat memberikan beberapa gambaran tentang berlakunya undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan khusus tentang perlindungan konsumen penggunaan jasa pengiriman barang.

c. Penelitian ini dapat diharapkan menjadi pemberian karya penulis kepada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi para pembaca dan calon peneliti dalam kasus yang sama.

#### D. Tinjauan Pustaka

Perlindungan Konsumen merupakan suatu bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan bisnis yang baik titik dalam sebuah kegiatan bisnis yang baik tejadi Balance dalam perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen jika adanya perlindungan yang beleng mengakibatkan konsumen berada pada posisi yang tidak baik, terlebih apabila suatu produk yang telah Terbentuk oleh produsen merupakan jenis produk yang limited, produsen bisa menyalahgunakan posisi mereka yang monopolistis tersebut. Hal ini tentu akan merugikan konsumen.<sup>10</sup>

Dalam sebuah peraturan perundang-undangan di Indonesia istilah konsumen ialah sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen / UUPK telah menyatakan, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang telah tersedia di dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam “ Pasal 5 uu no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dicantumkan kewajiban konsumen yang seharusnya harus dipahami oleh masyarakat selaku pemakai barang dan/atau jasa.

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian

---

<sup>10</sup> Miru A, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Raja Wali, 2011).

atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati oleh konsumen dan produsen.

d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dasar hukum bagi perlindungan konsumen pada hakekatnya terdapat dua bentuk Instrumen hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Undang-undang Dasar 1945

“ sebagai sumber dari segala hukum di Indonesia undang-undang Dasar

1945 mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.”

Perlu adanya kesadaran diri dari konsumen itu sendiri untuk mencerna

terlebih dahulu, Apakah pelaku usaha itu betul-betul telah menjalankan hak dan kewajibannya secara patut atau telah melanggar aturan-aturan yang telah tertera di dalam UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta merugikan konsumen tersebut.

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang adalah hal yang harus dikenakan apabila konsumen telah jelas dirugikan karena perlindungan hukum inilah nantinya yang akan membantu konsumen mempertahankan haknya dan bagi pelaku usaha mempertanggungjawabkan apa yang telah dia sediakan dan apa yang telah dilakukan sesuai dengan Pejianjian baik itu berupa barang maupun jasa.

Wanprestasi salah satunya pihak yang dalam suatu pejianjian adalah sebuah kelalaian untuk memenuhi syarat yang telah tertera di dalam pejianjian. hal tersebut biasanya lebih banyak dirasakan oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi karena pihak lainnya, dan persyaratan itu telah tejadi ketimpangan dan lebih berpihak kepada yang lemah. Hal tersebut dikarenakan persyaratan-persyaratan itu telah dicantumkan ke sebuah pejianjian baku.<sup>11</sup>

Di samping wanprestasi, kerugian dapat juga tejadi diluar suatu pejianjian, seperti tejadinya perbuatan melanggar hukum yang berupa adanya kerusakan pada barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen baik karena rusaknya atau musnahnya suatu barang tersebut, dan kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat dari barang tersebut, selain dikarenakan oleh wanprestasi atau

---

<sup>11</sup> A.

perbuatan melanggar hukum kerugian yang dialami konsumen selama ini juga banyak dikarenakan konsumen itu sendiri yang kurang kritis terhadap suatu barang yang ditawarkan sehingga kerugian yang tej adi pada Konsumen tidak semata-mata kerugian finansial dan tetapi juga dapat merugikan kesehatan atau keselamatan hidup konsumen.<sup>12</sup>

Sebagaimana tujuan dari pengaturan Perlindungan Konsumen dilakukan dengan sebagai berikut:

- a. Membuat sistem Perlindungan Konsumen menghasilkan unsur keterbukaan akses dan informasi dan menjamin kepastian dari hukum.
- b. Melindungi segenap kepentingan konsumen pada khususnya dan beberapa kepentingan pelaku usaha.
- c. Meningkatkan suatu mutu barang dan pelayanan suatu jasa.
- d. Menimbulkan bentuk suatu perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha tidak sehat yang menipu dan menyesatkan.
- e. Menggabungkan penyelenggaraan pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan berbagai bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.<sup>13</sup>

Perlindungan Konsumen yaitu dalam hukum perdata berasal dari tarik-menarik kepentingan antara sesama masyarakat, dan apabila seseorang itu merasa

<sup>12</sup> Marzuki P. M, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2014).

<sup>13</sup> N.S. Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000).

dirugikan oleh anggota masyarakat lain tentunya ia akan menggugat pihak lain tersebut untuk mau bertanggung jawab atas perbuatan yang telah ia lakukan dan dalam hal ini bisa saja sudah terdapat pula hubungan hukum berupa perjanjian di bidang hukum perdata ataupun karena undang-undang.<sup>14</sup>

Di dalam dunia perdagangan ada beberapa jenis pengangkutan melalui darat yang di dalam :

1. KUHD, buku 1, bab V, bagian 2 dan 3, mulai dari pasal 86 - 90 tentang ekspediter.
2. Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Dan juga tertera di dalam Kitab undang-undang hukum dagang bagian kedua mulai pasal 86 sampai 90 yaitu mengatur tentang ekspediter. dari pasal 86 KUHD disampaikan “ ekspediter adalah orang yang pekerjaannya menjadi tukang menyuruh kepada orang lain untuk menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagang dan yang lainnya yang harus diangkut, dan juga tentang harganya, manakala yang belakangnya ini dianggap perlu “

Bunyi “Pasal 87 KUHD berbunyi pihak ekspediter mau menanggung, bahwa pengiriman barang - barang dagangan dan lainnya yang untuk diterimanya, akan mendapatkan penyelenggaraannya dengan rapi dan dengan mengindahkan segala upaya yang sanggup menjamin keselamatan barang barang yang diangkut.”

Bentuk tanggung jawab tertuang dalam “ pasal 88 KUHD bahwa pihak

---

<sup>14</sup> Rahdiansyah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang,” *Universitas Islam Riau Pekanbaru*, 2018, 349.

ekspediter harus menanggung segala kerugian dan kerusakan serta kehilangan barang terhadap konsumen, yang mana disebabkan oleh kesalahan atau kurang hati-hati.”

“ pasal 90 yakni surat angkutan merupakan persetujuan antara pengiriman atau ekspediter pada pihak satu dan pengangkut atau juragan perahu pada pihak lain Dan surat itu memuat selain apa yang kiranya telah disetujui oleh kedua belah pihak seperti misalnya mengenai waktu dalam mana pengangkutan telah harus selesai dikeijkannya dan mengenai penggantian rugi dalam hal kelambatan, memuat juga :

1. Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang dikirimkan.
2. Identitas orang terhadap barang yang dikirmkan.
3. nama dan tempat si pengangkutan atau juragan Perahu.
4. Tanggal
5. tanda tangan si pengirim atau ekspediter.
6. Surat angkutan itu ekspediter harus membukukannya Dalam register hariannya.

Dengan berlakunya UU No. 22 Tahun 2009 diharapkan dapat membantu mewujudkan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan jasa angkutan, baik itu pengusaha angkutan, pekeija (sopir/pengemudi) serta penumpang, secara operasional kegiatan penyelenggaraan

pengangkutan dilakukan oleh pengemudi atau sopir angkutan dimana pengemudi merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk menjalankan kegiatan pengangkutan atas perintah pengusaha angkutan atau pengangkut, pengemudi dalam melaksanakan tugasnya mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan kewajibannya, yaitu mengangkut penumpang sampai pada tempat tujuan yang telah disepakati dengan selamat artinya dalam proses pemindahan tersebut dari satu tempat, ke tempat tujuan dapat berlangsung tanpa hambatan dan penumpang dalam keadaan sehat, tidak mengalami bahaya, luka, Cedera, sakit maupun meninggal dunia, sehingga tujuan pengangkutan dapat terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan nilai guna masyarakat.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa peraturan perundang-undangan mengatur beberapa kewajiban yang Harus dipatuhi oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, jika dalam melaksanakan kewajibannya itu telah terjadi pelanggaran maka tentu saja tanggung jawab sepenuhnya menjadi milik pihak perusahaan pengangkut berikut adalah beberapa tanggung jawab yang dimaksud:

1. Bertanggung jawab atas barang yang hilang/dicuri dan memberikan ganti rugi yang diderita oleh konsumen ( pemilik barang )

Jika barang yang telah dipercayakan dan diangkut hilang/dicuri atau pula mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran perusahaan pengangkutan maka ia harus tanggung jawab atas hal itu. dimana posisi pengangkutan tersebut terkait dengan tejadinya kehilangan barang karena

lalai atau tidak hati-hati nya pengangkut dalam menjalankan amanah serta tugasnya dan juga dalam memverifikasi identitas asli sang sopir, terbukti dengan fakta di lapangan bahwa KTP, SIM dan SKCK Milik sang supir adalah palsu, di samping hal tersebut pengangkutan gagal mengawasi dan melakukan mentor risasi terhadap kineija sang sopir yang menjadi penyebab hilangnya barang angkutan.

Tindakan itu berdampak kepada pemilik barang sehingga pengangkut wajib bertanggung jawab sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang tertera dalam “pasa 1366Kuhp perdata yang berbunyi setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati- hati nya.”

Tanggung jawab dalam mengganti kerugian ini dipejelas kembali dalam pasal 188 undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 yang berbunyi perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.” Dan di samping itu pula, perihal ganti kerugian atas barang yang hilang tersebut dipejelas dalam pasal 193 undang-undang No 22 Tahun 2009 bersangkutan yang berbunyi: “ perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim barang karena barang musnah, hilang, atau rusaknya barang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau kesalahan pengirim.”

Adapun yang menjadi dispensasi bagi perusahaan jasa pengangkutan barang untuk menghindari ganti kerugian ini Tentunya Jika mereka bisa membuktikan bahwa musnah atau telah Hilang barang yang diangkut tersebut merupakan suatu peristiwa yang tidak dapat dicegah/dihindari (overmatch) atau kesalahan dari pengirim.

Terdapat berbagai riset yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya tentang perlindungan konsumen atas kelalaian jasa pengiriman barang dan perbedaan antara penelitian penulis dan penelitian terdahulu berikut ini :

1. Skripsi yang ditulis oleh Karina Widhi Kusuma dengan judul “Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi PT Tiki jalur Nugraha ekakurir (JNE) Pusat di Jakarta Barat”

Metode penelitian Skripsi ini menggunakan metode pendekatan yang bersifat yuridis empiris. Yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di masyarakat, Mengenai kejadian yang pernah terjadi dalam masyarakat tentang praktek perlindungan terhadap konsumen khususnya pengguna jasa ekspedisi yang telah mengalami kerugian<sup>15</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan yang akan penulis lakukan yaitu terletak pada metode penelitian fokus penelitian Dan analisis data. Dalam penelitian ini mengkaji tentang perlindungan hukum konsumen pengguna jasa ekspedisi JNE Pusat di Jakarta Barat dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan

---

<sup>15</sup> Karina Widi Kusuma, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)” (Universitas Islam Sultan Agung, 2019).

mengkaji tentang hukum perlindungan konsumen atas kelalaian ekspedisi J&t terhadap kerusakan barang di kecamatan Pangkalan Kerinci dengan menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif sosiologis, Penelitian ini berfokus pada Kelalaian terhadap kerusakan barang yang dilakukan ekspedisi j&t di kecamatan Pangkalan Kerinci.

2. Skripsi yang ditulis oleh Andi Firman Noor Fauzi dengan judul “ analisis yuridis terhadap tanggung jawab perusahaan layanan pengiriman barang PT. Global jet express (j&t) Express terhadap hilangnya barang dalam pengiriman.

Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah pendekatan secara undang-undang dan pendekatan konseptual pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan.<sup>16</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan yang akan penulis lakukan Terletak Pada wilayah penelitian antara wilayah penelitian penulis dengan wilayah penelitian terdahulu serta metode yang digunakan oleh penulis dengan metode yang digunakan oleh penelitian terdahulu yaitu menggunakan dengan metode pendekatan konseptual undang-undang sedangkan metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah metode observational research atau biasa disebut dengan memantau dan menggambarkan gejala-

---

<sup>16</sup> Frendy Firman Noor Fauzy, “Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&t) Express Terhadap Hilangnya Barang Dalam Pengiriman.” (Universitas Jember, 2019).

gejala yang terbentuk dalam fenomena natural maupun sosial yang terbentuk dalam tingkat waktu tertentu, Serta perbedaan lainnya antara nya perbedaan rumusan masalah dan penyelesaiannya rumusan masalah yang diangkat oleh penelitian terdahulu ini yaitu tentang bagaimana cara penyelesaian yang dilakukan oleh pihak j&t serta mengenai Apakah layanan pengiriman barang telah sesuai prosedur atau tidak sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas tentang bagaimana tanggung jawab serta hak konsumen Atas kelalaian kerusakan barang yang dilakukan oleh ekspedisi j&t.

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

Apabila perlindungan hukum atas konsumen telah sesuai dengan prosedur nya, dan apabila tidak adanya unsur-unsur yang bisa merugikan konsumen maka setelah itu Konsumen akan dihadapkan dengan pemilik layanan jasa pengiriman barang. Pemilik layanan jasa pengiriman barang itu sendiri selanjutnya juga telah tercantum dalam peraturan hukum pengangkutan titik menurut ahli hukum perdata yaitu Zainal Asikin, Ia menjelaskan bahwa hukum pengangkutan adalah sebuah perjanjian yang saling berkesinambungan antara pengangkut dengan pengirim, yaitu pengangkut menetapkan diri untuk melaksanakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat yang ditunjukkan dengan keadaan selamat, dan juga kewajiban pengirim untuk memberi atau membayar angkutannya.<sup>17</sup>

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang

---

<sup>17</sup> Asikin Z, *Hukum Dagang* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013).

mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Kerusakan barang adalah terjadinya kecacat pada suatu fisik barang maupun kerusakan secara internal seperti kerusakan pada produk elektronik yang di sebabkan terbenturnya suatu barang ataupun juga di karenakan hal hal yang dapat mengakibatkan cacatnya suatu barang.

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi adalah suatu badan usaha yang mempunyai kegiatan usaha dalam pengiriman barang, jasa pengiriman barang ini berbentuk badan usaha yang berbadan hukum seperti perseroan terbatas (PT), melesetnya perekonomian nasional dan meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman barang memacu perkembangan terbentuknya jasa pengiriman barang yang baru.

Dalam melaksanakan atau menjalankan pengiriman suatu barang, konsumen dengan pelaku usaha melakukan sebuah perjanjian titik biasanya bersifat standar, menurut Mariam Daruz Badruzaman, Perjanjian standar Itu adalah sebuah perjanjian yang mana perjanjian tersebut hanya dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir, dengan demikian konsumen merasa barang yang dipercayakan kepada perusahaan ekspedisi j&t tersebut dapat tetap aman dan sampai dengan semestinya<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> M. D. Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku* (Jakarta: Bina Cipta, 1986).

## F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penulisan sesuai dengan yang diinginkan lalu penulis mengadakan studi kasus ini di perusahaan ekspedisi j&t kota Pangkalan Kerinci, dalam observasi masalah penulis menggunakan cara sebagai berikut:

### 1. Jenis Dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam golongan penelitian observasi (Observational research), adalah penelitian memantau dan menggambarkan gejala- gejala yang terbentuk dalam fenomena natural maupun sosial yang terbentuk dalam tingkatan waktu tertentu dan tidak dapat dikendalikan oleh penulis.<sup>19</sup> Peneliti dalam hal ini juga teijun ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan data dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu kuisisioner dan wawancara.

Apabila jika ditelaah dari sifatnya maka penelitian ini juga bersifat deskriptif sosiologis.<sup>20</sup> Yakni suatu penelitian yang bertujuan menghasilkan gambaran ataupun kejadian secara sistematis, Tepat dan akurat berdasarkan fakta yang real serta menganalisis hubungan dengan gejala yang sedang diteliti di kota Pangkalan Kerinci.

Maksud dari menggambarkan secara lengkap dan konkret mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pengiriman barang menurut undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada PT.Global jet

<sup>19</sup> B. Sunggono, *Metode Penelitian Hukum* (Jember: Rajawali Pers, 1996).

<sup>20</sup> S. Soekanto, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 1989).

express (J&T) di kota Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

## **2. Lokasi penelitian**

Di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan provinsi Riau merupakan salah satu daerah yang strategis untuk menjalankan suatu usaha bisnis, khususnya usaha jasa pengiriman barang seperti perusahaan ekspedisi J&T, maraknya biro jasa pengiriman barang atau ekspedisi oleh pelaku usaha merupakan salah satu bentuk bahwa bisnis tersebut sangat menjanjikan di kota Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ini dan juga minimnya alat transportasi bagi konsumen sehingga hal ini dimanfaatkan oleh para pebisnis.

## **3. Populasi dan sampel**

Populasi merupakan keseluruhan dari objek maupun subjek yang nantinya diteliti oleh peneliti dimana objek tersebut memiliki kriteria yang sesuai (Sugiono 2005)

Pemilihan sampel dilaksanakan dengan Teknik purposive sampling yang mana peneliti memilih serta mempertimbangkan responden yang akan dijadikan sampel dengan kriteria yang telah ditentukan agar data serta informasi yang diberikan sesuai. Adapun populasi untuk lebih jelasnya dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**

**Daftar Populasi Dan Sampel**

No	Responden	Populasi	Sampel	Hasil
1	Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci	1	1	Sensus
2	Konsumen pengguna jasa Ekspedisi J&T	20	20	Purposive Sampling

*Sumber :Kantor ekspedisi J&T Pangkalan kerinci 2021*

**4. Data Dan Sumber Data**

Adapun data yang digunakan dalam penulisan yaitu :

a. Data Primer

Data primer yaitu data utama yang diperoleh oleh penelitian melalui responden beserta sampel, data tersebut terhubung dengan pokok masalah yang penulis bahas, dan metode pengumpulan data/instrument penelitian melalui observasi di lapangan dengan penanggung jawab dari perusahaan ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci, dan konsumen pengguna jasa ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci.

b. data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku literatur yang membantu dengan pokok masalah yang dibahas.

## 5. Alat pengumpul data

Adapun sebagai alat pengumpul data dalam penelitian Ini dapat dilihat sebagai berikut:

### a. kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden atau sampel, lembaran tersebut berisikan formulir daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan oleh penulis, jenis pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden adalah pertanyaan yang Tertutup,

Di mana jawabannya telah peneliti Tentukan titik adapun responden dalam hal tersebut adalah pengguna jasa ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci

### b. wawancara

wawancara merupakan suatu metode yang digunakan untuk mencapai atau mendapatkan informasi tentang hal-hal yang tidak diperoleh dari pengamatan, caranya yaitu dengan mendapatkan data hukum primer dengan cara wawancara. Adapun cara pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan wawancara yaitu Dengan melakukan tanya jawab lisan ataupun tulisan dengan penanggung jawab counter service dari perusahaan ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci, penanggung jawab bidang kurir dari perusahaan ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci, konsumen pengguna jasa ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci guna mendapatkan data dan keterangan mengenai penelitian yang penulis lakukan dan berkenaan dengan

perlindungan hukum bagi pengguna jasa ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci.

## **6. Teknik Analisis data**

Penelitian tersebut mempunyai langkah awal dengan mengumpulkan beberapa data dari data bahan primer yaitu dengan menggunakan metode observasi dengan melakukan wawancara dengan responden yang dipilih oleh penulis dalam hal ini yaitu penanggung jawab counter service dari perusahaan ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci, setelah itu terhadap data yang sudah didapatkan, maka penulis akan menyajikan dalam pembahasan dengan memperhatikan teori hukum ataupun bahan yang sudah disajikan oleh penulis.

## **7. Metode Penarikan Kesimpulan**

Dalam penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan dengan cara induktif yaitu cara penarikan kesimpulan dari suatu hal yang bersifat secara khusus yaitu berupa ketentuan hukum perlindungan konsumen kepada hal-hal yang bersifat umum yaitu mengenai perlindungan konsumen terhadap kelalaian ekspedisi jasa kirim j&t ekspres Pangkalan Kerinci.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Perlindungan Konsumen

##### a. Pengertian Konsumen Dan Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaatan barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>21</sup> Pengertian konsumen antar negara yang satu dengan yang lain tidak sama, sebagai contoh di Spanyol, konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), Tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. dan yang menarik, Konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya Konsumen tidak identik dengan pembeli titik namun dalam kitab undang-undang hukum perdata (BW Buku VI, pasal 236), Konsumen dinyatakan sebagai orang alamiah titik maksud ketika mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi perusahaan.<sup>22</sup>

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, Yaitu setiap orang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.<sup>23</sup>

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah konsumen akhir jadi konsumen itu menurut undang-undang kita

<sup>21</sup> A.H Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Banjarmasin: Nusamedia, 2010).

<sup>22</sup> Barkatullah.

<sup>23</sup> J Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014).

terbatas pada pengguna atau pemakai barang dan atau jasa untuk keperluan nya dan tidak untuk diperdagangkan titik oleh karena itu kiranya kesadaran pelaku usaha agar lebih menunjukkan keberpihakannya kepada konsumen terutama dalam masalah keamanan keselamatan pada saat memakai atau menggunakan barang atau jasa.

#### **b. Hak dan kewajiban konsumen**

Mantan presiden Amerika Serikat John F Kennedy, pernah mengemukakan 4 hak dasar yaitu :

1. The right to safe products
2. The right to the informed about products
3. The right to definite choice in selecting products
4. The right to be Heart regarding consumer interest.<sup>24</sup>

Setelah itu, resolusi perserikatan bangsa-bangsa nomor 39/24 8 tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (Guidelines for consumer protection ), Juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, meliputi:

1. Perlindungan dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan

---

<sup>24</sup> Sidabalok.

kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.

4. Pendidikan konsumen.
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif,
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>25</sup>

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, terlihat bahwa hak yang diberikan kepada konsumen ( yang diatur dalam pasal 4 ) Lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (yang dimuat dalam pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (dalam pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam pasal 5)

Pengertian hak adalah Kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi titik kepentingan pada hakikatnya nya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya. rumusan-rumusan norma yang

---

<sup>25</sup> Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*.

terdapat di dalam masih bersifat relatif abstrak oleh karena itulah untuk menjamin agar rumusan hak dan kewajiban tersebut dapat terealisasi maka kita harus menghubungkan hak dan kewajiban yang telah terumus dengan berbagai norma-norma yang menjadi pendukungnya.<sup>26</sup>

Hak - hak konsumen sebagian telah diakomodir di dalam Undang-Undang perlindungan perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999. Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adapun hak-hak konsumen dinyatakan sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan garis miring jasa yang digunakan.
- e. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

---

<sup>26</sup> Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014).

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan garis miring atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>27</sup>

Jika dibandingkan dengan hak-hak konsumen sebagaimana dimuat dalam resolusi PBB di atas, tampaknya tidak ada perbedaan mendasar titik penyebabnya antara lain, bahwa hak-hak konsumen yang disebut di dalam resolusi PBB itu adalah rumusan tentang hak-hak konsumen yang diperjuangkan oleh lembaga-lembaga konsumen di dunia dan telah sejak lama diperjuangkan di negaranya masing-masing. hal ini menunjukkan pula bahwa hak konsumen bersifat universal.<sup>28</sup>

Dari 9 butir hak konsumen yang diberikan diatas terlihat masalah kenyamanan keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. barang/jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diberikan kepada masyarakat. selanjutnya untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa Dalam penggunaannya akan an-naml Man qama aman maupun tidak

<sup>27</sup> D. M. Sadar, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Akademi, 2012).

<sup>28</sup> Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*.

membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan garis miring jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan konsumen berhak untuk didengar memperoleh advokasi pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. hak-hak dalam undang-undang perlindungan konsumen di atas merupakan di atas penjabaran dari pasal-pasal yang bercirikan Negara Republik Indonesia. betapa pentingnya hak-hak konsumen sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi keempat hak asasi ASI manusia yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang.<sup>29</sup>

Akhirnya konsumen berhak Mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku titik ketentuan ini membuka kemungkinan Berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, Sesuai dengan perkembangan zaman. hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa secara patut itu perlu ditegaskan dalam suatu perundang-undangan sehingga semua pihak baik konsumen itu sendiri produsen maupun pemerintah mempunyai persepsi yang sama dalam mewujudkan nya. ini berkaitan dengan upaya hukum dalam mempertahankan hak-hak konsumen. artinya hak-hak konsumen yang dilanggar dapat dipertahankan melalui jalan hukum dengan cara dan prosedur yang diatur dalam suatu peraturan perundang-

---

<sup>29</sup> Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*.

undangan. Menurut penulis, bagian inilah yang paling penting yaitu bagian seorang konsumen yang dilanggar haknya atau menderita kerugian dapat memperoleh haknya kembali titik ini merupakan inti dari penyebutan dan penegasan tentang adanya hak-hak konsumen. menetapkan hak-hak konsumen dalam suatu peraturan perundang-undangan tanpa dapat dipertahankan atau dituntut secara hukum pemenuhannya, tidaklah cukup karena hanya berfungsi sebagai huruf-huruf mati dan tidak bermanfaat bagi konsumen.<sup>30</sup>

Di samping memiliki hak-hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang sekaligus merupakan tanggung jawabnya, dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 5 merupakan kewajiban konsumen terdiri dari :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demikeamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>31</sup>

Pada pasal 5 ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan atas kepastian hukum bagi dirinya. Untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen terdapat ketertarikan

<sup>30</sup> Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*.

<sup>31</sup> Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*.

beberapa pihak untuk mewujudkannya yaitu diantaranya pemerintah, konsumen dan produsen. Perlindungan konsumen terhadap konsumen tersebut meliputi bidang hukum privat dan public. Perlindungan konsumen dalam bidang private paling banyak ditemukan dalam B.W., khususnya dalam buku III tentang perikanan, seperti ketentuan wanprestasi (pasal 1243 sampai pasal 1252) serta ketentuan tentang perikatan yang lahir karena undang-undang (pasal 1352 sampai 1369). Disamping itu dalam pasal 1370 juga ditegaskan tentang kemungkinan menuntut ganti kerugian oleh orang-orang yang berada dalam tanggung jawab sikorban.<sup>32</sup>

Sedangkan peraturan khusus untuk tiap jenis pengangkutan tersebut, yang diatur di dalam :

A. Pengangkutan darat, diatur dalam :

1. Pasal 91 sampai pasal 98 tentang surat angkutan dan tentang pengangkutan dan juragan perahu melalui sungai dan perairan darat.
2. ketentuan di luar KUH dagang/KUH perdata, terdapat dalam :
  - a. Undang-undang No 6 tahun 1984 tentang Pos
  - b. undang-undang No 13 tahun 1992 tentang Perkeretaapian
  - c. undang-undang No 14 Tahun 1992 tentang lalu lintas dan angkutan jalan

---

<sup>32</sup> Y. Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009).

B. Pengangkutan laut, diatur dalam:

1. KUH Dagang yaitu pada:

- a. Buku II bab V tentang Perjanjian charter kapal
- b. buku II bab VA tentang pengangkutan barang-barang
- c. buku II bab VB tentang pengangkutan orang

2. Ketentuan lainnya dapat ditemukan pada:

- a. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang penerbangan
- b. Ordinası pengangkutan udara 1939 (luchtervoerordonantie) Tentang tanggung jawab pengangkutan udara.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang angkutan udara

Beberapa ketentuan-ketentuan internasional titik di dalam tata urutan sumber hukum Konvensi konvensi internasional dan perjanjian multilateral/bilateral diletakkan diatas peraturan perundang-undangan nasional. karena hukum udara termasuk didalamnya hukum pengangkutan udara yang lebih bersifat internasional, hukum udara dan hukum pengangkutan. dalam undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan umum angkutan adalah: “ angkutan adalah perpindahan dan garis miring atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan”.

C. Asas dan Tujuan perlindungan konsumen

Pasal 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat keadilan keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Penjelasan pasal 2 undang-undang ini menguraikan, Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, Produsen atau pelaku usaha dan konsumen, apa yang terjadi apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat yang bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini konsumen dan produsen atau pelaku usaha dapat

berlaku adil melalui perolehan hak dan penuaian kewajiban secara sebidang. Oleh karena itu, undang-undang yg mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen atau pelaku usaha.

### 3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen atau pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen produsen atau pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

### 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa dikonsumsi atau digunakan.<sup>33</sup> Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus

---

<sup>33</sup> Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

dipenuhi menetapkan sejumlah larangan Yang Harus dipatuhi oleh produsen atau pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

#### 5. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum. artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan titik oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.<sup>34</sup>

sedangkan Tujuan perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujuan:

1. “meningkatkan kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur

---

<sup>34</sup> Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*.

kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan tanggung jawab dalam berusaha.
6. meningkatkan kualitas barang dan garis miring atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan keamanan, dan keselamatan konsumen”

Mengamati tujuan dan asas yang terkandung di dalam undang-undang ini jelaslah bahwa undang-undang ini membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan juga bernegara.

#### **B. Tinjauan umum tentang peran dan tanggung jawab pelaku usaha jasa ekspedisi**

Dalam pasal 1 angka 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan pelaku usaha adalah “Setiap orang atau perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh

konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk yaitu apabila:

1. produk tersebut tidak diedarkan.
2. cacat timbul di kemudian hari.
3. cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen.
4. barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi.
5. cacat terjadi akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Dalam pasal 6 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

- a. “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan Kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan garis miring atau jasa yang diperdagangkan.
- b. hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatunya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan garis miring atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

undangan.”

Menurut pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, kewajiban pelaku usaha:

- a. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. menjamin mutu barang dan garis miring atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan garis miring atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan garis miring atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan manfaat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan garis miring atau penggantian

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan juga harus dengan adanya timbal balik. bila diperhatikan dengan seksama tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. ini Demikian pula dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha Titik bila dibandingkan dengan ketentuan umum di kitab undang-undang hukum perdata tampak bahwa pengaturan uupk lebih spesifik. karena di UPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan baik ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Meskipun secara tegas disebutkan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tersebut dalam pasal 6 dan 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di atas, namun dalam praktek biasanya pelaku usaha membuat Apa yang disebut perjanjian baku.

perjanjian baku, menurut Farid wajdi “ perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen titik perjanjian baku yang banyak terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu titik pihak yang kuat disini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur titik kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif
2. perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah.
3. perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat. adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula disediakan. untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. dalam perpustakaan Belanda jenis ini disebut kan contract model.

Walaupun belum dilakukan penelitian secara pasti, dewasa ini sebagian perjanjian dalam dunia bisnis terbentuk perjanjian baku/perjanjian standar (standart contract). Adapun yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya telah diformulasikan oleh suatu pihak dalam bentuk-bentuk formulir.

dalam uupk pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan garis miring atau jasa.

dalam uupk tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan dan juga tentunya dengan pelayanan yang baik sehingga konsumen mendapat kenyamanan dalam setiap penjualan produk. sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen ( pelaku usaha ), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. sehubungan perlindungan terhadap konsumen yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula eksonerasi (exonaratie klausule exemption clause).Iya itu klausula yang berisi pembahasan atau pembatasan pertanggungjawaban pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut. konsep itu sudah tidak sesuai lagi, sebab sudah tidak selaras dengan nafas hukum yang terus berkembang.

tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen juga karena ketiadaan Informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), Yang akan sangat merugikan konsumen. pentingnya

penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk agar Konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan maupun yang berupa intruksi.

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misspresentasi terhadap produk tertentu. kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan Misspresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.

Peringatan ini sama pentingnya dengan intruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu intruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk keamanan penggunaan produk. peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi. peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan dengan Keamanan suatu produk titik Dengan demikian pabrikan ( Produsen Pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen).

Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya: simpan di luar jangkauan anak-anak”, dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek

samping Setelah pemakaian suatu produk tertentu titik peringatan demikianlah maupun petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai

Selain peringatan, intruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya Tidak Dianggap cacat karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai titik sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

Kedudukan konsumen yang lemah daripada pelaku usaha mengakibatkan konsumen lebih membutuhkan pihak lain untuk melindungi dirinya sendiri baik oleh pemerintah maupun dari kelembagaan swadaya masyarakat itu sendiri, peranan pemerintah dalam memberikan perlindungan bagi konsumen diwujudkan dengan menetapkan peraturan-peraturan yang menyangkut kepentingan konsumen.<sup>35</sup>

### **C. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen**

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup

---

<sup>35</sup> R. Usman, *Hukum Dalam Dinamika* (Bandung: Djambatan, 1999).

tinggi antara satu dengan yang lain.<sup>36</sup>

Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan titik tanpa dukungan Konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. pelaku usaha memiliki kecenderungan “melecehkan” Hak-hak dari konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. pelaku usaha memiliki kebebasan memproduksi komoditas, tanpa harus mengikuti standar yang berlaku titik mereka tidak perlu mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat membeli/mengonsumsi produk-produk yang tidak berkualitas. pelaku usaha cukup leluasa untuk melakukan promosi produk-produk, dengan cara mengelabui atau memanfaatkan ketidaktahuan konsumen mengenai produk tersebut.

Lemahnya posisi konsumen tersebut disebabkan antara lain oleh perangkat hukum yang ada belum bisa memberikan rasa aman titik peraturan perundang-undangan yang ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen titik terlebih, penegak hukum ( law enforcement ) itu sendiri dirasakan kurang tegas titik di sisi lain profit oriented dalam konteks jangka pendek, tanpa memperhatikan keselamatan konsumen, yang merupakan bagian dari jaminan keberlangsungan usaha pelaku usaha dalam konteks jangka panjang.

---

<sup>36</sup> Usman.

pada dasarnya, asumsi yang mendasari keseimbangan hubungan tersebut ternyata tidak terbukti, karena Konsumen tidak mendapat akses informasi yang memadai terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi nya dan bukan semata-mata Konsumen tidak mampu dalam memahami suatu produk atau jasa kesulitan dalam beban pembuktian yang harus diemban konsumen bila ada sengketa menimbulkan masalah baru bagi konsumen karena terdapat kesulitan mengakses informasi mengenai barang dan/atau jasa yang telah dikonsumsi untuk dapat dijadikan alat bukti.

#### **D. Penyelesaian sengketa konsumen**

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu:

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang.
2. Pelaku usaha atau Konsumen tidak menaati isi perjanjian.

Sebagaimana sengketa hukum umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali haknya. penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pemenuhan Hak Konsumen atas Jaminan Kelancaran dan Kelayakan Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci.

Ekspedisi adalah suatu kegiatan untuk mencari tahu apa yang belum diketahui atau temui baik itu berupa benda (barang real) maupun benda yang tidak real seperti ilmu pengetahuan. Selain itu, menurut kamus besar bahasa Indonesia, ekspedisi adalah suatu perjalanan penyelidikan ilmiah di suatu daerah yang kurang atau belum dikenal. Oleh karena itu ekspedisi dilakukan untuk melihat, meneliti, atau menyelidiki suatu daerah yang sebelumnya kurang atau belum diketahui. Sedangkan pengertian Pengiriman Barang adalah “Mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan syarat perjanjian pengangkutan barang.”

Semakin berkembangnya bisnis Online dewasa ini turut menumbuhkan prospek bisnis jasa pengiriman atau ekspedisi. Saat ini saja menurut data ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, 107 Pos dan Logistik Indonesia) tidak kurang ada sekitar 167 perusahaan pengiriman (ekspedisi) yang terdaftar di Indonesia.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Hosea Irlano Mamuaya, Aminah, and Suradi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT.JNE Di Semarang,” *Fakultas Hukum Universitas*

J&T adalah perusahaan express yang berbasis perkembangan system Information Technology atau biasa disebut IT. J&T menggabungkan pasar express antarkota, domestic, internasional dan bisnis e-komersial. J&T menyediakan layanan penjemputan paket ditempat dan pengiriman yang cepat kepada pelanggan, pada saat yang sama juga mendukung perkembangan bisnis e-komersial. Awal mulanya J&T berfokus ke pasar express Indonesia dan tentunya perlahan memeperluas samapai Negara asia tenggara. J&T menggunakan “Easy Life” sebagai slogan perusahaan.<sup>38</sup>

Visi dan Misi dari Perusahaan J&T Express yakni dijelaskan sebagai berikut :<sup>39</sup>

1. Visi Perusahaan J&T Express :

Membangun sebuah perusahaan express yang berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara. Kami menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan melalui 4 (empat) nilai inti yaitu : integritas, pelayanan, kebersamaan, dan tanggung jawab.

2. Misi Perusahaan J&T Express :

J&T Express menggunakan IT system terkini untuk mengembangkan efisiensi dan kualitas service terbaik kepada pelanggan. Kami menyediakan jasa penjemputan barang yang akan dikirim dan kecepatan dalam mengantar barang pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kami juga mendukung perkembangan bisnis e-commerce.

---

*Diponegoro* 4, no. 4 (2015).

<sup>38</sup> Rahmat, “Wawancara,” (2022).

<sup>39</sup> Rahmat.

Untuk mengetahui responden pengguna jasa ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel III.1**

**Responden yang menggunakan jasa Ekspedisi J&T di Kecamatan Pangkalan Kerinci**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase ( % )
1	Ya	20	100%
2	Tidak	0	0%

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Dilihat dari penjelasan tabel diatas terlihat bahwa semua responden pernah menggunakan jasa ekspedisi j&t di Kecamatan Pangkalan Kerinci atau sebanyak 100% konsumen (responden) Yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang tersebut. Dengan demikian penulis bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal jika para responden 100% menggunakan jasa pengiriman barang tersebut tentu hal ini juga mempermudah penulis dalam melaksanakan survei dan cukup membantu dalam menggali kembali apa sebenarnya kendala dari konsumen ini sendiri.

Perlindungan Konsumen yaitu berupa unsur tindakan melindungi karena unsur adanya pihak-pihak yang melindungi dan unsur cara melindungi tersebut. berdasarkan unsur-unsur ini artinya perlindungan mengandung makna suatu

tindakan perlindungan atau sebuah tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu Dengan menggunakan cara-cara tertentu. kehidupan berbangsa dan bernegara ini, perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik, dan perlindungan hukum.<sup>40</sup>

Dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen, konsumen harus mengetahui adanya perlindungan saat menggunakan jasa pengiriman barang yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang tertera di dalam undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen titik untuk mengetahui apakah responden mengetahui akan adanya perlindungan hukum tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel III.2**

**Responden Yang Mengetahui Adanya Perlindungan Bagi Pengguna Jasa Pengiriman Barang**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	3	15%
2	Tidak Mengetahui	17	85%
	Jumlah	20	100%

*Sumber :Data Olahan Lapangan*

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa responden yang mengetahui adanya

<sup>40</sup> Ahmadi miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005).

perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 3 orang atau 15% sedangkan responden yang tidak mengetahui perlindungan bagi pengguna jasa pengiriman barang perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 17 orang atau 85% dari keseluruhan responden.

Perlindungan konsumen berupa pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh J&T Exspres dalam hal ini sebagai pelaku usaha bisa dilihat dari perjanjian pengiriman barang yang sudah dilaksanakan oleh pelaku usaha dengan konsumen sebelumnya. contoh kasus pengiriman barang dengan jasa pengiriman barang J&T Express yaitu konsumen atas nama Mulkan yang mengirim paket barang melalui jnt Express tertulis dalam kontrak bahwa paket barang tersebut tiba ke tempat tujuan dalam jangka waktu 4 sampai 6 hari. namun kenyataan yang terjadi lebih dari 6 hari (estimasi) yang tertulis dalam kontrak perjanjian, barang tersebut sampai ke tempat tujuan lebih dari 6 hari dan barang tersebut sampai dalam keadaan rusak atau sudah tidak dapat digunakan lagi. konsumen dalam hal ini mengalami kerugian karena menerima paket barang yang rusak serta menerima barang dalam jangka waktu yang tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.<sup>41</sup>

Konsumen melakukan komplain terhadap pihak j&t terkait paket barang yang diterima lebih dari estimasi 6 hari dan barang dalam keadaan rusak tidak sesuai dalam kontrak perjanjian. pihak j&t kurang merespon atau komplain yang dilakukan oleh pihak konsumen tersebut pihak j&t hanya menjelaskan bahwa ada

---

<sup>41</sup> Mulkan (konsumen), "Wawancara" (2022).

kemungkinan keterlambatan pengiriman barang tersebut sehingga barang belum bisa sampai ke tempat tujuan dan mungkin juga terdapat bahwa barang tersebut belum diserahkan di gudang terdekat dari tempat tujuan dan kerusakan menurut pihak J&T itu terjadi buakn disebabkan oleh pihak J&T melainkan pihak pengirim barang tersebut.<sup>42</sup>

Hilangnya dan rusaknya barang selama pengiriman barang yang dapat dilakukan ganti rugi timbul karena disebabkan oleh kelainan karyawan perusahaan tersebut apabila terjadi Force majeure , pengiriman barang tidak akan mendapatkan ganti kerugian. kelalaian Yang dilakukan karyawan jasa pengiriman barang ini dapat dikatakan wanprestasi. dikatakan wanprestasi karena ada perjanjian yang dilanggar yang sudah disepakati antara kedua belah pihak yaitu ketidak sesuaian antara pengirim dan barang yang diterima sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.<sup>43</sup>

Terjadinya kasus hilangnya barang dan kerusakan selama proses pengiriman barang ini termasuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dapat dilihat dari ketentuan mengenai ganti kerugiannya. ganti kerugian atas Dasar wanprestasi adalah sesuatu yang ketentuan dalam perjanjian yang sudah disepakati sebelumnya. sedangkan perbuatan melawan hukum ganti kerugian atas perbuatan tersebut diserahkan kepada hakim untuk menilai besarnya ganti rugi.

---

<sup>42</sup> Mulkan (konsumen).

<sup>43</sup> Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, and Bambang Eko Turisno, "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang," *Jurnal Hukum* 14, no. 2 (158AD).

Menurut Abdul R saliman wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban yang semestinya yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman barang dikatakan sebagai wanprestasi karena terdapat dasar hukum yang tertuang dalam kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga permasalahan mengenai keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan dampak kerugian bagi konsumen dapat diajukan ganti rugi. hal ini berkaitan dengan terjaminnya keadilan bagi kedua belah pihak terutama konsumen.

Pengirim mempunyai hak untuk mendapatkan barang yang dikirim sampai tempat tujuan tepat waktu dan dalam keadaan yang sesuai dalam perjanjian atas dasar kontribusi berupa ongkos kirim yang telah dibayarkan. Dan pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemenuhan hak pengiriman sesuai dengan jasanya dan mendapatkan hak berupa menerima biaya ongkos kirim yang dibayarkan oleh pengirim Sesuai dengan kesepakatan perjanjian sebelumnya.

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak j&t Express atas keterlambatan atau hilang ataupun rusaknya barang paket selama proses pengiriman barang yaitu berupa pengaduan/ klaim yang diajukan oleh konsumen. konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan klaim sebaiknya dilakukan di tempat kejadian. pengajuan klaim terhadap hilangnya barang dan kerusakan barang yang dialami oleh konsumen dengan mendatangi langsung kantor j&t Express tempat pengiriman barang tersebut dilakukan Kemudian dari pihak j&t Express menerima surat tuntutan berupa pengaduan/klaim yang

diajukan oleh konsumen dengan syarat bawah terdapat bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket barang tersebut. ketentuan batas waktu pengajuan klaim atas hilangnya atau rusaknya barang selama proses pengiriman dilaksanakan paling lambat 3 hari setelah paket barang tersebut seharusnya diterima atau tiga hari setelah diterimanya paket dalam keadaan rusak. apabila klaim dilakukan lebih dari batas waktu 3 hari setelah paket barang yang seharusnya diterima maka klaim yang diajukan oleh konsumen dianggap tidak diterima.<sup>44</sup>

Kewajiban menyerahkan merupakan suatu kewajiban pokok dan kewajiban merawat merupakan kewajiban dari Preparatoir ialah hal-hal yang harus dilakukan oleh debitur menjelang penyerahan dari benda yang diperjanjikan.<sup>45</sup> perawatan itu diharapkan benda yang menjadi objek perjanjian dapat terlindungi secara utuh, berada dalam keadaan baik dan tidak turun harga. Apabila dalam perjanjian untuk memberikan sesuatu itu ada kewajiban mengasuransikan benda yang bersangkutan, kewajiban itu termasuk kewajiban preparatoir.

Sama halnya dalam pelaksanaan pengiriman barang yang akan dikirim menjadi tanggung jawab perusahaan apabila terjadi kemungkinan Resiko yang muncul maka dalam hal ini sejak barang diserahkan kepada perusahaan sebelum sampai ke tangan penerima, maka perusahaan wajib menjaga dan merawat barang tersebut Jangan sampai hilang ataupun rusak. apabila terjadi kerusakan atau

<sup>44</sup> Fikri, "Wawancara Kurir J&T" (2022).

<sup>45</sup> Mariam Darus Badruzama, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Bina Cipta, 1986).

kehilangan maka perusahaan wajib mengganti kerugian.

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

Berdasarkan asas-asas dan tujuan dari Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam UU No 38 tahun 1999 maka apabila terjadi pelanggaran hukum yang tidak mustahil bisa terjadi dan dilakukan oleh perusahaan ekspedisi maka terhadap hak-hak konsumen harus dilindungi. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi tersebut maka pihak Ekspedisi telah melanggar beberapa pasal dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad yang baik. Namun apabila di kemudian hari terdapat kendala, dalam hal ini ini terjadi keterlambatan pengiriman barang ataupun kerusakan barang yang diterima oleh konsumen, maka pihak konsumen telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperoleh penggantian ganti rugi dari pelaku usaha. proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen ini akan diselesaikan Menurut ketentuan yang berlaku. jika diperlukan maka dapat

melibatkan BPSK sebagai pencegahan antara pelaku usaha dengan konsumen. Meskipun demikian pengadilan juga tetap Muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.

### **B. Tanggung Jawab Ekspedisi J&T Express Kecamatan Pangkalan Kerinci Atas Kerusakan Barang Konsumen**

Kompensasi (tanggung jawab) merupakan segala hal yang yang diberikan baik berupa fisik maupun non fisik. Sebagaimana yang diatur dalam Standar Operating Procedure pengiriman J&T Express sendiri telah memiliki ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Tanggung jawab ganti rugi dapat diberikan dengan cara jaminan yang diserahkan kepada pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan materiil dan imateriil. “Jaminan materiil meliputi ganti rugi atas benda bergerak dan benda tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil meliputi jaminan non kebendaan atau ganti rugi berupa uang”.<sup>46</sup>

Bentuk pertanggungjawaban yang dimaksudkan dalam butir 10 Standar Operating Procedure J&T Express adalah dengan mengganti 10 (sepulu) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Ganti rugi tersebut dilakukan oleh J&T Express dengan maksud menjaga loyalitas dan kepercayaan pengguna jasa pengangkutan. Purwosutjipto menjelaskan bahwa pengangkut barang yang dalam hal ini adalah J&T Express atau dengan sebutan lain yakni carrier berkewajiban untuk mengirimkan dan

---

<sup>46</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).

menjamin keadaan dari barang yang diangkut tersebut.<sup>47</sup>

Setiap pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika terjadinya kerugian dalam sebuah barang/jasa. hal ini telah ditetapkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. untuk mengetahui Berapa banyak konsumen yang mengetahui adanya kompensasi atau tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan pengiriman barang ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel III.3**  
**Responden Yang Mengetahui Adanya Tanggung Jawab Atau Kompensasi**  
**Dari Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci.**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	12	60%
2	Tidak Mengetahui	8	40%
3	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Dapat kita lihat dari tabel di atas, bahwa responden yang mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 12 orang atau 60% sedangkan konsumen yang tidak mengetahui adanya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi j&t

<sup>47</sup> Purwosutjipto H.M.N, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan* (Jakarta: Djambatan, 2015).

Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 8 orang atau setara dengan 40%, dari keseluruhan jumlah responden.

Sama seperti halnya yang tercantum di dalam undang-undang perlindungan konsumen, “ pasal 4 ayat 8 yaitu, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Konsumen juga harus teliti dalam mendapatkan informasi yang benar dari para pelaku usaha, karena jika kesalahan informasi juga bisa berdampak negatif bagi konsumen, dan tidak sepenuhnya kesalahan berada pada pelaku usaha jika Konsumen tidak cermat dalam mendapatkan informasi dan juga Konsumen tidak teliti maka hal tersebut dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam hal ini pelaku usaha lah yang seharusnya bijak dalam menyikapi kompensasi, karena hal tersebut sudah tertera atau tercantum di dalam undang-undang, terutama undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kompensasi yang seharusnya diberikan oleh pihak pelaku usaha sangatlah berdampak positif bagi konsumen sehingga konsumen dapat menerima hak Dalam menerima barang/atau jasa. hal ini ialah salah satu kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha, karena telah mempercayakan barang yang mereka ingin kirimkan ke alamat tujuan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara Yang penulis dapatkan dari pelaku usaha dalam hal ini perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci mengatakan ada beberapa konsumen yang mengalami kerugian berupa kerusakan barang saat

barang tersebut dalam proses pengiriman, Sehingga pada saat kurir mengantarkan barang tersebut ke tujuan atau alamat konsumen, barang tidak lagi dalam keadaan yang seharusnya (sudah rusak) seperti packaging yang sudah sobek atau sudah dibuka ataupun ketika paket tersebut dibuka barang di dalamnya sudah dalam keadaan rusak. Dan langkah yang diambil oleh perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci ialah dengan cara mengganti barang tersebut dengan uang tunai ataupun berupa 10 (sepulu) kali biaya pengiriman barang dan tidak melampaui biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Jadi bahwasanya perusahaan ekspedisi j&t telah memberikan apa yang telah mereka atur, sesuai dengan Standar Operating Procedure ekspedi J&T.

Dan seharusnya responden sudah mengetahui akan adanya undang-undang yang mengatur tentang hak perlindungan konsumen atau hak mereka. karena hal itu merupakan benteng para konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau tanggung jawab jika terjadinya kerugian dan hal itu harus konsumen lakukan dengan pengetahuan akan tentang undang-undang titik untuk mengetahui Berapa banyak konsumen yang mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel III.4**

**Responden Yang Mengetahui Adanya Undang-Undang Perlindungan  
Konsumen No.8 Tahun 1999 Terutama Dalam Pasal 4.**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Mengetahui	0	0%
2	Tidak Mengetahui	20	100%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan*

Berdasarkan pada tabel di atas dapat kita lihat bahwa tidak ada responden yang mengetahui tentang adanya Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terutama dalam pasal 4. Dan “Pasal 4 (8) Itu sendiri yaitu, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan garis miring atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Persoalan yang penting dalam tanggung jawab perusahaan adalah ganti rugi. di dalam perjanjian suatu pengangkutan, pengangkutan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pengangkutan yang baik dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat. hal ini sama dengan pengiriman barang yang dilakukan menggunakan ekspedisi jasa pengiriman j&t. selama proses pengiriman barang berlangsung perusahaan ini akan bertanggung jawab terhadap keselamatan dan

keutuhan paket barang yang dikirimkan sejak mulai diterimanya barang. hal tersebut memiliki makna apabila suatu pengangkutan berjalan dengan tidak selamat maka pihak perusahaan berkewajiban untuk memberikan ganti rugi pada barang yang diangkut tersebut titik kecuali terdapat akibat lain yang menjadi lepas dari tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang tersebut (Force Majeure).

Pada dasarnya semua hal yang menyangkut terkait kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak perusahaan pengiriman paket barang sebagai pengangkut memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkannya tetapi dalam hal ini terdapat batasan-batasan tertentu yang membatasi bahwa pihak pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan yang disebutkan di atas. Secara teoritis tanggung jawab berdasarkan jenis hubungan atau peristiwa hukum dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab dengan dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, munculnya perbuatan melawan hukum, Tindakan yang kurang berhati-hati.
2. Tanggung jawab atas dasar resiko yaitu berupa tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di ekspedisi j&t, pihak ekspedisi hanya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari kerusakan atau kehilangan paket barang selama proses pengiriman

barang sepanjang kerugian tersebut timbul ketika barang atau dokumen yang dikirim masih dalam pengawasan pihak j&t dengan catatan bahwa kerusakan maupun hilangnya barang tersebut terjadi karena disebabkan kelalaian dari pihak agen j&t maupun karyawan j&t.<sup>48</sup>

Pihak ekspedisi j&t tidak akan melakukan kan tanggung jawab apabila kerugian yang timbul selama proses pengiriman barang yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin saja timbul di luar kemampuan j&t di wilayah yang dilalui transportasi j&t. j&t tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim ketika proses pengiriman barang yang timbul akibat dari kejadian atau hal yang diluar kendali ataupun kemampuan kontrol pihak ekspedisi j&t atau kerusakan yang timbul karena bencana alam ( Force majeure).<sup>49</sup>

Aturan mengenai ketentuan ganti rugi menurut hukum yang berlaku yang ada di Indonesia dijelaskan pada pasal 1236 KUHPerdara yang mengatur bahwa "debitur wajib memberi ganti rugi, kerugian dan bunga kepada kreditor bila ia menjadikan dirinya tidak mampu untuk menyerahkan barang itu atau tidak merawatnya dengan sebaik-baiknya untuk menyelamatkannya”

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 19 ayat (1) dan dan (2)Juga mengatur bahwa:

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

<sup>48</sup> Fikri, “Wawancara Kurir J&T.”

<sup>49</sup> Fikri.

2. Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam kitab undang-undang hukum dagang atau KUHD juga mengatur tentang ganti rugi dalam pasal 470 2 yang berbunyi: "ganti rugi yang harus dibayar oleh pengangkut karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian dari barang-barang, dihitung menurut nilai barang yang macam dan sifatnya sama ditempat tujuan pada waktu barang itu seharusnya diserahkan, dikurangi dengan apa yang dihemat untuk Bea, biaya dan biaya angkutan karena tidak adanya penyerahan. Bila di muatan selebihnya dengan ketentuan tujuan yang sama, sebagai akibat sebab untuk hal mana pengangkutan tidak bertanggung jawab tidak mencapai tujuannya maka ganti ruginya dihitung menurut nilai barang yang macam-macam dan sifatnya sama di tempat dan pada waktu barang itu didatangkan".

Proses pengiriman yang dilakukan oleh ekspedisi j&t sebagai perusahaan ekspedisi pengiriman barang kadangkala terjadi kendala berupa kerusakan atau hilangnya paket barang yang dikirim Maka timbul kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari kendala yang terjadi. j&t selaku ekspedisi memiliki ketentuan ganti rugi terkait hilangnya paket barang yang dikirim selama proses pengiriman berlangsung.

Bang robi selaku pihak dari ekspedisi j&t sebagai kurir di kecamatan

Pangkalan Kerinci menjelaskan bahwa ketentuan ganti rugi perusahaan j&t apabila timbul peristiwa selama proses pengiriman paket barang sebagai berikut: pihak ekspedisi j&t bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi,<sup>50</sup> untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian atau kehilangan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena peristiwa tidak tentu. paket barang yang sudah diasuransikan serta packing menggunakan packing kayu sudah dijamin aman. ganti rugi akan diberikan untuk paket barang yang sudah diasuransikan Yaitu sesuai dengan ketentuan asuransi yang diatur dalam perusahaan j&t.<sup>51</sup>

Apabila si pengirim tidak membeli asuransi untuk barang yang akan dia kirim, maka biaya ganti rugi atas paket yang dikirimkan yang mengalami kerusakan kan atau pun hilang maksimal adalah 10 x biaya ongkos kirim atau barang diambil dari nilai yang paling rendah,Nilai ganti rugi untuk paket kiriman barang yang tidak diasuransikan adalah sejumlah maksimal Rp1.000.000 (Satu juta rupiah). khusus untuk paket kiriman berupa dokumen, nilai ganti rugi maksimal sejumlah Rp100.000 Sedangkan untuk kiriman paket barang yang sebelumnya sudah diasuransikan nilai ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan maksimal sejumlah Rp 10.000.000.

---

<sup>50</sup> Selvi Harvia Santri, "Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian," *UIR Law Review* 1, no. 177–82 (2017).

<sup>51</sup> Fikri, "Wawancara Kurir J&T."

Tabel III.5

**Responden Yang Mendapat Kompensasi Dari Pihak Ekspedisi J&T  
Kecamatan Pangkalan Kerinci**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	4	20%
2	Tidak Pernah	16	80%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan.*

Dapat kita lihat pada tabel di atas berapa banyaknya kompensasi yang pernah konsumen dapatkan dari pihak ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci dalam hal ini sebanyak 4 orang atau 20% sedangkan yang tidak pernah mendapatkan kompensasi dari pihak perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 16 orang atau 80% dari keseluruhan responden yang ada.

Tanggung jawab yang diberikan dari pihak ekspedisi j&t berupa pemberian ganti rugi dirasa tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum terkait nilai ganti rugi yang akan diberikan kepada konsumen atas paket barang konsumen yang mengalami kerusakan maupun hilang selama proses pengiriman barang. Mengapa demikian karena Klausul perjanjian j&t yang menyatakan bahwa akan membayar ganti rugi senilai maksimal 10 kali biaya ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah. Klausul ini tentu tidak berlaku kepada konsumen yang

mengalami kerugian selama proses pengiriman barang karena apabila barang yang dikirim oleh pengirim memiliki nilai atau harga yang tinggi atau barang tersebut tergolong barang mahal maka Klausul tersebut dapat berpotensi konsemen karena pengganti rugi tidak sesuai dengan nilai barang tersebut Bentuk ganti rugi yang adil yaitu seharusnya sesuai dengan nilai harga barang yang dikirim yang diatur dalam ketentuan pasal 1236 KUHPerdara, pasal 19 ayat 1 dan 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 472 KUHDagang.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa klausul perjanjian yang berbunyi "apabila pengirim tidak membeli asuransi maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang dan rusak, maksimal adalah 10 x Ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah nilai pengganti maksimal Rp1.000.000 " klausul tersebut tidak sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen pada pasal 18 ayat 1 huruf A undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Hal ini dikarenakan perusahaan j&t terhadap proses pengiriman paket barang hanya ingin mendapatkan untung saja atau mendapatkan pembayaran atas biaya ongkos kirim paket barang tetapi tidak bertanggung jawab secara sepenuhnya.

Tabel III.6

**Responden Yang Mengalami Kerugian Dalam Pengiriman Barang Oleh Pihak Ekspedisi J&T Kecamatan Pangkalan Kerinci**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	10	50%
2	Tidak Pernah	10	50%
	Jumlah	20	100%

*Sumber : Data Olahan Lapangan.*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat kita lihat jumlah responden yang mengalami kerugian oleh pihak perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 10 orang atau 50%,Sedangkan yang tidak mengalami kerugian oleh perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci sebanyak 10 orang atau 50% dari keseluruhan responden.

berikut Kerugian apa yang dialami oleh konsumen salah satunya penulis telah melakukan wawancara terhadap konsumen yang bernama Ana isnani. Beliau mengatakan pernah mengalami kerugian dari perusahaan ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci kerugian yang dialami oleh saudara Ana Isnani yaitu berupa kerusakan barang yang disebabkan oleh kurir, kerusakan tersebut terjadi karena saat kurir mengantarkan barang tidak mengkonfirmasi kepada pihak penerima yaitu saudara Ana Isnani, pihak kurir ekspedisi j&t hanya

mengkonfirmasi saat barang itu sudah diletakkan di teras rumah saudara Ana Isnani dengan cara dilemparkan dari pagar ke teras rumah, Terlihat bahwa pihak kurir tidak berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya karena pada packing-an barang terdapat tulisan mudah pecah atau Fragile, Dikarenakan hal tersebut barang diterima dalam keadaan pecah.

Dalam hal ini faktor yang mempengaruhi hal tersebut ialah kelalaian dari pihak perusahaan ekspedisi terutama kurir. sehingga sering terjadi kesalahan atau kerugian yang menimpa konsumen. penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat.

Jika dilihat dalam pembahasan diatas maka konsumen merupakan pengertian masyarakat dalam arti khusus, karena konsumen termasuk kedalam bagian dari masyarakat. agar hukum dapat berjalan dengan efektif Konsumen juga harus memiliki pemahaman Mengenai aturan-aturan yang mengatur hak-hak apa saja yang ia miliki sebagai konsumen, Konsumen tidak boleh Acuh terhadap aturan yang sudah diberlakukan dalam hal ini undang-undang Perlindungan Konsumen tujuannya agar pelaku usaha tidak menghalangi konsumen untuk mendapatkan hak-hak yang semestinya didapatkan.

Apabila masyarakat sudah mengetahui adanya suatu ketentuan hukum maka taraf kesadaran hukum nya akan lebih rendah dari mereka yang memahami hukum. Untuk meningkatkan kesadaran hukum pedagang dan masyarakat dapat dilakukan hal-hal seperti dibawah ini:

1. Memberikan pengetahuan hukum

2. memberikan pemahaman tentang hukum
3. peningkatan kesadaran hukum

Hukum tidak hanya mencarikan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapatkan keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan "keadilan" dan "kepastian hukum".<sup>52</sup>

Menurut pandangan penulis dari hasil analisis penjelasan di atas dapat dilihat bahwa peran pelaku usaha konsumen dan instansi terkait sangat diperlukan dalam meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa ekspedisi j&t Kecamatan Pangkalan Kerinci.

Upaya pelaku usaha ekspedisi j&t Pangkalan Kerinci yaitu dilakukan dengan adanya pengawasan yang intensif dari pihak j&t sendiri. dalam hal Perlindungan Konsumen tidak hanya berbicara perihal pelanggaran apa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen namun juga berbicara perihal upaya pencegahan yang dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak dimiliki konsumen.

Ketika konsumen ingin menggunakan produk jasanya, agar pelanggaran terhadap konsumen dapat diperkecil atau bahkan terpenuhi semua hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. adanya kesadaran masyarakat untuk memberikan informasi kepada pihak yang terkait sangat diperlukan sekali untuk mengetahui pelaku usaha yang melakukan kerugian materil maupun immateril terhadap

---

<sup>52</sup> Z, *Hukum Dagang*.

konsumen. dan disinilah konsumen harus jeli dan cerdas untuk memilih jasa pengiriman barang yang hendak digunakan sehingga Konsumen tidak menjadi korban dan hal yang merugikan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pemenuhan hak konsumen atas jaminan kelancaran dan kelayakan pengiriman barang pada jasa ekspedisi j&t belum dilaksanakan secara optimal. perusahaan jasa pengiriman barang lambat dalam menangani pelayanan pengaduan berupa keluhan atau klaim dari konsumen atas kerusakan dan hilangnya paket barang. Hal ini diperkuat oleh kasus yang ada, dimana seorang konsumen mengalami kerugian berupa rusaknya barang yang selama proses pengiriman barang masih berjalan atau berlangsung dan berada dalam pengawasan perusahaan j&t. akan tetapi pada saat konsumen meminta ganti rugi atas kerusakan dari barang tersebut perusahaan jasa pengiriman barang tidak memberikan penjelasan secara detail terkait syarat dan ketentuan mengenai batas maksimal ganti rugi yang diberikan dan batas waktu pengajuan klaim karena kerugian yang dialami konsumen. Tindakan yang dimiliki dan jelas tidak sesuai dengan ketentuan pasal 4 huruf h undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur bahwa "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". paket barang yang mengalami kerusakan atau bahkan hilang selama proses pengiriman tentu sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang atau perusahaan ekspedisi "

2. Tanggung jawab pihak perusahaan ekspedisi j&t dalam pelaksanaan pengiriman barang dengan lancar dan layak tidak dipenuhi. akibat kerugian yang ditimbulkan, mestinya j&t memberikan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang diatur yaitu maksimal senilai Rp1.000.000 pihak ekspedisi j&t memberikan ganti rugi atas hilangnya barang kepada konsumen senilai berapa persen dari nilai harga barang yang dikirim. besarnya ganti rugi yang diberikan perusahaan terhadap konsumen nilainya tidak sepadan dan garis miring setara atau tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. sehingga perusahaan ekspedisi j&t tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang dialami oleh konsumen. bentuk tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terpenuhi. ketentuan ganti rugi yang diatur oleh perusahaan jasa pengirim barang tidak selaras Atau tidak sesuai dengan jumlah kerugian yang dialami oleh konsumen. pelaku usaha selain memberikan ganti rugi atas kerusakan barang berupa sejumlah uang juga dengan memberikan ganti rugi berupa biaya 10 kali pengiriman barang. klausul ganti rugi yang diatur oleh pihak ekspedisi j&t tersebut tidak adil dan tidak memiliki kepastian hukum dalam pemberian ganti rugi kepada konsumen.

## **B. Saran**

Saran yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam pemenuhan hak konsumen terhadap pengiriman barang pada ekspedisi j&t harus lebih ditingkatkan lagi. hal ini berarti perlindungan

hukum harus diperkuat supaya perlindungan hukum bagi konsumen tidak lemah sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. perusahaan jasa pengiriman barang harus lebih menjaga keselamatan dan keutuhan barang supaya tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pihak perusahaan sendiri dengan upaya tersebut dapat juga meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas terkait produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. terkait proses pengaduan berupa klem harus diperbaiki dan diperjelas agar konsumen pengguna jasa pengiriman barang merasa lebih nyaman dan lebih dipermudah dalam hal pengajuan klaim atas barang yang rusak ataupun hilang

2. Sedangkan dalam tanggung jawab jasa pengiriman barang terhadap kerugian yang dialami konsumen seharusnya dipenuhi sebagaimana mestinya agar terciptanya keadilan. tanggung jawab yang diberikan harus sepadan atau setara dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Selain itu asuransi yang berlaku pada perusahaan j&t seharusnya diberlakukan untuk semua jenis barang yang akan dikirim. Tidak hanya berlaku untuk barang yang memiliki nilai tinggi tetapi juga barang-barang yang bernilai rendah juga harus mendapatkan perlindungan berupa jaminan. adanya asuransi diberikan pihak ekspedisi kepada konsumen dapat menjamin dari keamanan barang yang dikirim. suatu perusahaan ekspedisi jasa dalam menjalankan usahanya penting untuk memperhatikan konsumen. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa nyaman dan aman ketika menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU

- A, Miru. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Raja Wali, 2011.
- Abd. Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Makasar: Cv. Sah Media, 2017.
- Ahmadi miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- B. Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*. Jember: Rajawali Pers, 1996.
- Badruzama, Mariam Darus. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Bina Cipta, 1986.
- Barkatullah, A.H. *Hak-Hak Konsumen*. Banjarmasin: Nusamedia, 2010.
- M. D. Badruzaman. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta, 1986.
- M. Sadar, D. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Akademi, 2012.
- Muljadi Kartini, and Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

- N.S. Husni Syawali. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- P. M, Marzuki. *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*. Surabaya: Universitas Airlangga, 2014.
- Purwosutjipto H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, 2015.
- S. Soekanto. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 1989.
- Salim HS. *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Shofie, Y. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Sidabalok, J. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Usman, R. *Hukum Dalam Dinamika*. Bandung: Djambatan, 1999.
- Wardiono. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Widjaja, Gunawan, and Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Z, Asikin. *Hukum Dagang*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Z, Asyihadie. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

———. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

## JURNAL

Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khansa, and Bambang Eko Turisno.

“Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang.” *Jurnal Hukum* 14, no. 2 (158AD).

Mamuaya, Hosea Irlano, Aminah, and Suradi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT.JNE Di Semarang.” *Fakultas Hukum Universitas Diponegoro* 4, no. 4 (2015).

Lestari, Astri dwi, and Imam Hidayat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&t) Surabaya” 8 (2019).

Rahdiansyah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang.” *Universitas Islam Riau Pekanbaru*, 2018, 349.

cucu sulastrı,, neni yulianti, novianty, elizabeth ayuna. “Komunikasi Pemasaran Terpadu Sebagai Penentu Belanja Daring Di Tengah Pandemi Covid-19” 6 (2021): 270.

Salam, Abdul, and Sumarni. “Strategi Diferensiasi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Expedisi J&t Cabang Sumbawa” 6 (2019): 15.

Kusuma, Karina Widi. “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).” *Universitas Islam Sultan*

Agung, 2019.

Fauzy, Frendy Firman Noor. “Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan Layanan Pengiriman Barang PT. Global Jet Express (J&t) Express Terhadap Hilangnya Barang Dalam Pengiriman.” Universitas Jember, 2019.

Desi Apriani. “Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 1 (2019): 19–30.

Selvi Harvia Santri. “Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian.” *UIR Law Review* 1, no. 177–82 (2017).

