

**PENYULUHAN HUKUM TENTANG TANGGUNG JAWAB PT. JNE EXPRESS TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG YANG HILANG DAN RUSAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Maltus Hutagalung<sup>1</sup>, Parlindungan Purba<sup>2</sup>, Bornok Simanjuntak<sup>3</sup>, Elani Zega<sup>4</sup>, Yanita Hulu<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Sari Mutiara-Indonesia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email : [maltushutagalung@gmail.com](mailto:maltushutagalung@gmail.com)

**Abstrak**

Kegiatan Pengabdian Masyarakat Yang Dilaksanakan Bertujuan Untuk Memberikan Penyuluhan Hukum Tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Permasalahan yang dihadapi adalah lebih mendalami peran tanggung jawab PT. JNE dalam mengirimkan barang yang hilang dan juga rusak Ketika diterima konsumen. Dalam pengiriman barang kepada konsumen sering terdapat barang-barang yang rusak dan hilang sehingga mengakibatkan ketidakpuasan yang diterima konsumen dalam barang yang telah dipesan. Pihak JNE harus diminta pertanggungjawaban terhadap perbuatan yang telah dilakukannya. Adanya rasa kesadaran hukum dan pemahaman hukum peserta dalam peran PT. JNE terhadap konsumen dalam pengiriman barang yang telah hilang dan rusak dalam prakteknya, sehingga masyarakat mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan tersebut secara benar.

**Kata Kunci :** UU No 8 Tahun 1999; Perlindungan Konsumen; Penyuluhan Hukum

**Abstract**

*The Community Service Activities Carried Out Aim to Provide Legal Counseling About the Responsibilities of PT. Jne Express towards consumers in sending lost and damaged goods according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The problem faced is to deepen the role of PT. JNE in sending goods that are lost and damaged when received by consumers. When sending goods to consumers, goods are often damaged and lost, resulting in consumer dissatisfaction with the goods they have ordered. JNE must be held accountable for the actions it has committed. There is a sense of legal awareness and legal understanding of participants in the role of PT. JNE supports consumers in sending goods that have been lost and damaged in practice, so that the public knows the company's true responsibilities.*

**Keywords:** UU No. 8 of 1999; Consumer Protection; Legal Counseling

**PENDAHULUAN**

Di era globalisasi yang semakin modern, segala bentuk kegiatan menjadi lebih mudah, segala macam kegiatan yang dilakukan mulai dari penyedia jasa transportasi atau pengangkutan barang, ketika melakukan transportasi tidak mengalami kesulitan, bahkan dalam pengiriman barang, layanan transportasi dapat menjangkau apa saja. Proses pengiriman juga menghemat biaya dan memudahkan aktivitas sehari-hari masyarakat, sehingga

masyarakat berhak memilih jasa pengiriman, salah satunya PT. JNE Express yang menyediakan jasa transportasi, untuk mengirim barang dan/atau dokumen.<sup>1</sup>

Segala bentuk layanan yang diberikan oleh PT. JNE Express dilakukan dalam satu sistem sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pengiriman barang, terlebih karena teknologi yang canggih semakin memudahkan masyarakat tidak perlu menempuh perjalanan ribuan kilometer untuk mencari agen PT. JNE Express karena bisa diantar lewat android, ios dan aplikasi web sesuai pesanan. Oleh karena itu, freight forwarder JNE Express berperan penting dalam pengangkutan dan pengiriman barang dari asal pengirim ke penerima barang.<sup>2</sup>

**Analisis Situasional**

Sesuai dengan perkembangan keadaan saat ini masih banyak terjadi peran Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak. Guna mewujudkan usaha tersebut telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun tujuan perusahaan yang bersifat ekonomis adalah memastikan Kembali bahwa pelaksanaan pengiriman barang sampai ke konsumen dengan baik dan bagus. Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia pada kesempatan ini memberikan Penyuluhan hukum tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana para peserta sebagian besar masih belum memahami tentang peran PT. JNE Express dalam melakukan pertanggungjawaban Ketika barang tersebut hilang dan rusak.

**SOLUSI PERMASALAHAN MITRA**

Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Hukum, Universitas Sari Mutiara Indonesia pada kesempatan ini memberikan Penyuluhan hukum tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dimana para peserta sebagian besar masih belum memahami tentang peran PT. JNE Express dalam melakukan pertanggungjawaban Ketika barang tersebut hilang dan rusak.

**METODE**

Metode yang digunakan dalam Penyuluhan Hukum Tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah metode ceramah dan sesi tanya jawab.

**Metode Evaluasi**

Evaluasi dilakukan pada akhir sesi kegiatan. Evaluasi diberikan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari masing-masing kegiatan melalui penyebaran kuesioner keseluruh peserta sosialisasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Unsur	Pra Sosialisasi	Pasca Sosialisasi	Uraian	Presentase (%)
Penyuluhan Hukum Tentang Tanggungjawab	Belum mengetahui dan memahami	Mengetahui dan memahami dengan baik	Memberikan penyuluhan hukum tentang	

<sup>1</sup> Dinar C. Putri. *Tanggung Jawab Hukum, Pengangkutan, Hubungan Hukum Antara Pengirim dan Pengangkut*. Sukarta. 2019. hlm., 2-3

<sup>2</sup> Ibid. hlm,1

PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	dengan baik tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak baik secara teoritis maupun praktis	tentang Peran Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak baik secara teoritis maupun praktis	Peran Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak baik secara teoritis maupun praktis	100%
---	---	---	---	------

**PEMBAHASAN**

Kegiatan sosialisasi secara keseluruhan berjalan dengan baik dan lancar, semua perencanaan dapat terealisasi. Banyak hal positif dapat diperoleh dengan diadakannya sosialisasi ini, yakni peserta yang mana sebagian besar Penyuluhan Hukum Tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang baik dan benar. Sosialisasi terlaksana secara interaktif dan para peserta juga sangat antusias, hal ini dibuktikan dengan banyaknya pertanyaan dari beberapa peserta. Sosialisasi berjalan lancar dengan dukungan terutama dari pihak Universitas Sari Mutiara Indonesia. Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil dimana para peserta mengetahui dan memahami dengan baik tentang sistem pendaftaran tanah baik secara teoritis maupun praktis.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah dengan mengadakan dan terselesaikan sosialisasi. Dari hasil Penyuluhan Hukum Tentang Tanggungjawab PT. Jne Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang baik dan benar. Melalui sosialisasi ini, meningkatnya kesadaran hukum dan pemahaman hukum peserta dalam memahami pentingnya peran kepolisian dalam hal menangani pelanggaran tindak pidana kekerasan yang berada di Kelurahan Helvetia Timur Adapun saran yang diberikan perlu dilaksanakannya kembali kegiatan pendampingan dan pengetahuan hukum untuk meningkatkan peran kepolisian kepada masyarakat.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Kami dari Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengucapkan terimakasih kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mendukung kami dalam melaksanakan kegiatan PKM sebagai salah satu Tri Dharma di Perguruan Tinggi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Badruzaman, Darus, dan Mariam. 1994. *Aneka Hukum Bisnis* . Bandung: Alumni.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta: Sinar Grafika.

Maleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif* . Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Purba, Hadyan Yunhas. 2021. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi atas Keterlambatan Pengiriman Barang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FH* 4(1): 60-61.
- Mude, Gervatius Portasius. 2024. "Tanggung Jawab Ekspedisi Pengiriman Barang terhadap Barang yang Mengalami Keterlambatan Pengiriman di Kabupaten Sikka." *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 7(4): 14651–14657. DOI:10.31004/jrpp.v7i4.35852.
- Lumbantoruan, R., Napitupulu, E., & Zebua, A. (2024). GAYA KOMUNIKASI SEORANG PEMIMPIN DALAM MEMOTIVASI PARA DOSEN UNTUK MELAKUKAN TRIDARMA. *Jurnal Visi Komunikasi*, 23(01), 31 - 41. doi:<http://dx.doi.org/10.22441/visikom.v23i01.23565>
- Lumban Toruan, R. M. L. (2018). *Terpaan Iklan Vivo V7+ dan Minat Membeli Produk (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Terpaan Iklan Vivo V7+ Versi Agnez Mo "Clearer Selfie" Di Televisi Terhadap Minat Beli pada Kalangan Mahasiswa USU)* (Doctoral dissertation).
- Lumban Toruan, R. M. L. (2021). *Efektivitas Aplikasi Ruang Guru sebagai Medium Komunikasi dalam Kegiatan Bimbingan Belajar Daring di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- NAPITUPULU, EVI ENITARI (2020) *REVITALISASI ULOS DALAM MENDUKUNG EKONOMI KREATIF SAMOSIR SUMATERA UTARA*. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta
- Napitupulu, E. E., Lumbantoruan, R. M. L., Simanjuntak, O. D. P., Simamora, N., & Luga, N. (2024). PELATIHAN TEKNIK NEGOSIASI DALAM ORGANISASI DI KOMISI KEPEMUDAAN KEUSKUPAN AGUNG MEDAN. *Tour Abdimas Journal*, 3(2), 103-108.
- Lumbantoruan, R. M. L., & Napitupulu, E. E. (2023). Pengabdian Masyarakat Bertajuk Satu Langkah Kecil untuk Semangat Berbagi. *Altifani: Jurnal Pengabdian Masyarakat Ushuluddin, Adab, dan Dakwah*, 3(2), 155-164.
- Napitupulu, E. E., & Toruan, R. M. L. L. (2023). Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antarbudaya Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(2), 252-262.
- Toruan, R. M. L. L., Napitupulu, E. E., Sibagariang, E. E., & Halawa, A. P. (2023). Sosialisasi Public Relations dan Manajemen Krisis. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(2), 163-167.
- Napitupulu, E. E., Toruan, R. M. L. L., & Simanjuntak, M. (2023). Pola Komunikasi Suami Istri Dalam Penyelesaian Masalah Di Awal Masa Pernikahan. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 5(1), 47-55.
- Lumbantoruan, R. M. L., Napitupulu, E. E., Luga, N., Samosir, C., & Zega, H. (2023). Pola Komunikasi Antara Dosen Dan Mahasiswa Dalam Proses Pembelajaran Mata Kuliah Hubungan Internal Dan Eksternal. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 253-260.
- Simamora, N., Ginting, S., Lumbantoruan, R. M. L., Bohalima, S., & Telaumbanua, D. M. (2023). Komunikasi Antar Pribadi Dalam Mempertahankan Kepuasan

- Pelanggan. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 236-243.
- Sitepu, Y. S., Februati Trimurni, & Lumbantoruan, R. M. L. (2023). Pelatihan Pembuatan Konten Literasi Digital Berbasis Kearifan Lokal di Radio Komunitas Desa (RKD) di Kabupaten Deli Serdang . *Jurnal SOLMA*, 12(3), 1100–1109. <https://doi.org/10.22236/solma.v12i3.13103>
- Ginting, S., Lumbantoruan, R. M. L., Luga, N., Gulo, N. H., & Harefa, S. B. (2023). Pemanfaatan Media Komunikasi Dan Informasi Sebagai Pembangunan Nasional. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 218-226.
- Sihombing, M., Luga, N., Lumbantoruan, R. M. L., Laia, H. A. M., & Buulolo, E. (2023). Komunikasi Virtual Melalui Media Instagram Pada Remaja. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 227-235.
- Luga, N., Lumbantoruan, R. M. L., Napitupulu, E. E., Fitria, R. I., & Sianturi, S. (2023). Analisis Positioning Nike. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 5(1), 244-252.
- Lumbantoruan, R. M. L. (2023). Ceramah Tentang Keterampilan Berbicara. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(1), 394-397.