

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

Netral Laia¹, Maltus Hutagalung², Bornok Simanjuntak³, Parlindungan Purba⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Hukum, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email : netrallaia18@gmail.com

ABSTRAK

Tanggung jawab yang diberikan pihak PT. JNE Express terhadap kerusakan atau kehilangan barang yang dialami konsumennya adalah dengan penggantian ganti rugi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diatur khusus dalam BAB VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28, memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. permasalahan dalam penelitian ini yaitu: bagaimana Pertanggungjawaban Pihak PT. JNE Express Terhadap Konsumen Ketika Barang Mengalami Kehilangan dan Kerusakan dan bagaimana Penerapan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jika barang mengalami kehilangan dan kerusakan. Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif. Hasil penelitian adalah setelah melalui beberapa proses pemeriksaan barang akan segera dikirim ketempat tujuan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, apabila dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengalami wanprestasi, pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti kerugian yang dialami pihak konsumen. Kedua belah pihak dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, Apabila barang yang dikirim hilang atau rusak pihak jasa pengiriman barang bertanggungjawab untuk mengganti barang yang hilang atau rusak tersebut dengan barang yang sama atau mengganti uang sebesar harga barang tersebut.

Kata kunci: Tanggung jawab, pelaku usaha jasa pengiriman barang, undang-undang perlindungan konsumen.

ABSTRACT

The responsibility given by PT. JNE Express for damage or loss of goods experienced by its consumers is compensation in accordance with Law Number 8 of 1999 About Consumer Protection. the responsibility of business actors for consumer losses in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, is specifically regulated in CHAPTER VI, starting from article 19 to article 28, taking into account the substance of article 19 paragraph (1) number 8 of 1999 regarding consumer protection. The problems in this study are: how is the accountability of PT. JNE Express Against Consumers When Goods Experiencing Loss and Damage and how to Apply Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection if goods experience loss and damage. his study uses a qualitative method. The results of the study are that after going through several inspection processes the goods will be immediately sent to the place of destination in accordance with the agreement that has been agreed upon, if the implementation of the agreement is in default, the goods delivery service is responsible for compensating for the losses suffered consumer side. Both parties can solve the problem in accordance with the agreement that has been agreed. If the goods sent are lost or damaged, the freight forwarder is responsible for replacing the lost or damaged goods with the same goods or reimbursing the price of the goods

Keywords: Responsibility, goods delivery, service business actors, consumer protection law

A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, semua kegiatan menjadi lebih mudah dan beragam, meliputi berbagai bentuk layanan transportasi dan pemindahan barang. Proses transportasi menjadi mudah, dan jangkauan layanan transportasi telah meluas hingga mencakup hampir semua hal. Proses pengiriman tidak hanya mengurangi biaya tetapi juga menyederhanakan rutinitas harian masyarakat, sehingga memberikan kebebasan kepada individu untuk memilih layanan pengiriman, seperti PT. JNE Express menyediakan layanan transportasi untuk pengiriman produk dan/atau dokumen.¹

PT JNE Express menawarkan berbagai layanan. PT JNE Express beroperasi dalam sistem terpadu, yang memudahkan pengiriman barang bagi perorangan. Hal ini sangat menguntungkan karena teknologi canggih menghilangkan kebutuhan perorangan untuk bepergian jauh untuk mencari agen PT. JNE Express menawarkan kemudahan pengiriman pesanan melalui aplikasi Android, iOS, dan web. Dengan demikian, freight forwarder JNE Express memiliki fungsi penting dalam transportasi dan pengiriman produk dari lokasi pengirim ke tempat tujuan.²

Orang atau badan yang bertanggung jawab atas pengiriman barang di PT. JNE Express telah menyetujui perjanjian yang telah diatur sebelumnya untuk pengiriman atau pengangkutan barang. Perjanjian adalah pengaturan kontraktual di mana satu pihak membuat janji kepada pihak lain, atau kedua belah pihak membuat komitmen timbal balik, yang mengakibatkan terbentuknya hubungan hukum di antara mereka.³

Bisnis transportasi mengalami pertumbuhan yang signifikan, terbukti dari meningkatnya jumlah transaksi komersial yang tidak hanya mencakup kota tetapi juga daerah. Untuk memungkinkan terjadinya transaksi ekonomi antara lokasi yang berbeda, individu memerlukan pemanfaatan layanan transportasi dan logistik. Transportasi mengacu pada proses pemindahan individu

dan/atau komoditas antara lokasi yang berbeda melalui kendaraan darat, air, atau udara.

Dalam sektor transportasi, terdapat korelasi hak dan tanggung jawab, khususnya antara pengangkut dan pengirim. Hubungan ini muncul sebagai akibat dari tindakan, peristiwa, atau kondisi yang terjadi selama transit. Tanggung jawab utama untuk memastikan keamanan produk yang diangkut adalah dengan perusahaan transportasi barang saat mengatur transportasi. Tanggung jawab utama pengangkut adalah untuk memastikan keselamatan barang atau penumpang yang mereka angkut hingga mencapai tujuan yang disepakati. Selain itu, pengangkut berhak untuk memungut biaya transportasi yang telah mereka atur. Oleh karena itu, individu atau badan yang bertanggung jawab untuk mengirim penumpang atau komoditas berkewajiban untuk memberi imbalan kepada pengangkut untuk biaya transportasi sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Di bidang transportasi, ada individu yang dikenal sebagai ekspeditor. Individu-individu ini bertanggung jawab untuk memfasilitasi dan mengawasi pengiriman dan pengiriman produk.⁴

Setelah pihak pengirim dan PT. JNE Express mencapai kesepakatan mengenai pengiriman barang. Apabila JNE Express terlibat, maka terjalinlah hubungan yang formal dan sah secara hukum dengan PT. JNE Express dan pihak pengirim bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing. PT. JNE Express bertanggung jawab untuk menerima biaya dan memberikan informasi yang akurat mengenai barang yang akan dikirim dan hak-hak pihak pengirim. Termasuk di dalamnya adalah memastikan barang sampai dengan aman kepada penerima. PT juga memiliki kewajiban dalam hal ini. JNE Express menyediakan transportasi dan pengiriman barang yang aman dari satu lokasi ke lokasi lain. Pihak pengirim bertanggung jawab untuk membayar biaya pengiriman yang telah disepakati dan memastikan barang sampai ke alamat tujuan yang ditentukan.

Apabila salah satu pihak tidak

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

² Ibid. hlm.,1

³ Ibid. hlm., 3

⁴ Fida Amira fidaamira17@gmail.com. *Logistik, jasa kurir, Ganti Rugi, Tanggung Jawab Perusahaan*. Surakarta. 2016. hlm., 118

memenuhi kewajiban yang telah disepakati selama pengiriman barang, maka pihak tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban atas pelanggaran kontrak. Demikian pula apabila salah satu pihak tidak mematuhi ketentuan yang berlaku, maka pihak tersebut harus bertanggung jawab atas kelalaian dan ketidakjujurannya yang mengakibatkan kerusakan pada barang. Apabila terjadi kehilangan produk selama proses pengiriman, maka salah satu pihak yang terlibat harus bertanggung jawab secara hukum dan memberikan ganti rugi.⁵

Freight forwarder merupakan perantara yang menawarkan jasa pengangkutan dan produk. Pengirim barang memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk mengirimkan barang yang diterimanya untuk diantarkan dengan cepat dan tertib, dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk memastikan pengiriman yang berhasil. Perjanjian Ekspedisi merupakan perjanjian bilateral antara pengangkut barang dan pengirim, di mana pengangkut berkewajiban untuk menyediakan pengangkut yang sesuai bagi pengirim, dan pengirim berkewajiban untuk memberikan imbalan kepada pengangkut barang. Pengirim paket dari PT.JNE Express biasanya mengirimkan barang dengan isi yang beragam, termasuk barang dengan jumlah yang bervariasi, barang yang mudah pecah, dan barang yang tidak mudah pecah.

Konsep transportasi terkait erat dengan tanggung jawab pengangkut jika terjadi kerusakan atau kehilangan. Pengguna barang yang menggunakan layanan JNE Express pasti akan menghadapi masalah dan tantangan yang dapat menyebabkan kerugian atau kehilangan produk konsumen selama proses pengiriman. Fenomena ini terjadi sebagai akibat dari pengaruh manusia, seperti aktivitas manusia (*human errors*), dan unsur alam, seperti kekuatan yang berasal dari (*force majeure*). Pertanyaan tentang barang yang rusak dan/atau hilang merupakan hal yang umum dan menarik karena banyaknya kasus barang yang hilang dan/atau rusak.

Dari sudut pandang hukum, khususnya dalam konteks hukum kontrak dalam hukum perdata, masalah pengamanan komoditas terkait erat dengan ada atau tidaknya hubungan hukum antara pengirim dan penerima. Hubungan hukum ini menetapkan hak dan tanggung jawab antara pengangkut dan pengirim yang mengirimkan produk kepada penerima. Hal ini memastikan bahwa pengangkut dan pengirim memiliki pemahaman yang jelas tentang status hukum mereka, serta hak dan tanggung jawab mereka, sehingga memberikan kepastian hukum.⁶

Berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah dianggap sah dan mengikat bagi para pihak yang terlibat. Oleh karena itu, perjanjian penyediaan barang harus dibuat dengan itikad baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masalah perlindungan hukum atas pengiriman barang dalam perjanjian ini terkait erat dengan hubungan hukum antara pengirim dan penerima barang.

Dalam pengangkutan barang, sangat penting untuk memastikan keamanan barang untuk mencegah kehilangan atau kerusakan selama pengangkutan. Pengangkut bertanggung jawab jika keselamatan terganggu atau barang hilang. Pembagian risiko dalam pelaksanaan perjanjian harus diatur oleh bagian ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya asas menyeluruh yang diuraikan dalam Pasal 1237 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Menurut ketentuan ini, dalam perjanjian penyediaan barang, tanggung jawab atas barang beralih kepada kreditur segera setelah perjanjian dibuat. Asas ini berfungsi sebagai pedoman umum untuk menentukan risiko yang diantisipasi terkait dengan pelaksanaan perjanjian penyerahan barang. Mengingat statusnya sebagai asas universal, sangat penting untuk mempertimbangkannya bersama dengan ketentuan yang disepakati oleh kedua belah pihak.⁷

Peraturan perundang-undangan yang mengatur PT. JNE Express diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁵ Dinar C. Putri, op.cit.,hlm., 3-4

⁶ Fida Amira, op.cit.,hlm., 118

⁷ Annisa Aprilia, Akmal, Husni Syawali.

Pengiriman Barang, Tanggung Jawab Kerugian. Bandung. 2021. hlm., 91

Republik Indonesia yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan peraturan ini, operator PT. JNE Express wajib menjaga kerahasiaan, menjamin keamanan, dan mencegah terjadinya kerugian. Selain itu, juga terkait dengan potensi kelalaian yang mengakibatkan kerugian dan kerugian. Hal ini dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hak Konsumen.

Kutipan yang diberikan tidak menyebutkan tindakan apa yang akan dilakukan oleh kantor tersebut dalam menanggapi PT. Barang JNE Express yang dimaksud telah ditemukan rusak dan/atau berkarat. Namun, telah diklaim bahwa tindakan yang tepat akan dilakukan secara bersama-sama jika kerusakan atau karat tersebut terjadi. Perlindungan konsumen mengacu pada serangkaian peraturan dan undang-undang yang mengatur hak dan tanggung jawab konsumen dan produsen dalam upaya mereka untuk memenuhi persyaratan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk mengamankan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen.⁸

Jika Anda menggunakan korporasi PT. JNE Express dan memilih PT. JNE Express untuk pengiriman barang, Anda perlu datang langsung ke PT. JNE Express, sering disebut PT JNE, adalah perusahaan jasa kurir. Saya adalah perwakilan resmi JNE Express. Untuk memulai proses pengiriman paket, langkah awal adalah melengkapi formulir pengiriman paket dan menyerahkannya kepada perwakilan perusahaan PT. JNE Express adalah perusahaan jasa kurir. Selanjutnya, pengirim menyerahkan barang dagangan untuk dikirim ke fasilitas PT. JNE Express. Petugas dan pekerja PT. JNE Express akan memeriksa formulir pengiriman produk dan melakukan persiapan yang diperlukan untuk mengirim barang. Setelah barang ditimbang, staf pengiriman akan memberi tahu Anda tentang jumlah barang yang ditimbang dan biaya terkait.

Setelah pengirim membayar biaya pengiriman, mereka akan mengisi formulir

pengiriman barang. Selanjutnya, petugas pengiriman barang akan membubuhkan stempel pada formulir dan memberikannya kepada pengirim sebagai bukti pengiriman barang. Setelah masalah tersebut dibahas secara matang dan disetujui secara resmi, Karyawan PT. JNE Express akan mendapatkan imbalan atas barang yang telah mereka kirim. PT. JNE Express berkewajiban untuk selalu memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan yang ingin mengirimkan barang.⁹

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban Pihak PT. JNE Express Terhadap Konsumen Ketika Barang Mengalami Kehilangan dan Kerusakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pembagian tanggung jawab di antara para pengusaha PT. JNE Express Medan dan pihak pengirim belum melaksanakannya secara penuh karena kerugian yang dialami pengirim akibat tidak memadainya penggantian yang diterima. Faktor penyebabnya adalah PT. JNE Express Medan hanya memiliki tanggung jawab yang terbatas atas kehilangan produk yang disebabkan oleh kesalahan manusia atau kesulitan dalam menemukan alamat tujuan. Konsekuensi hukum bagi para pengusaha di industri pelatihan pribadi. JNE Express berkewajiban untuk mengganti kerugian yang terjadi selama pengiriman, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia layanan pengiriman. Ganti rugi ini dapat berupa 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman atau nilai penuh paket, tergantung pada apakah barang tersebut diasuransikan. Pengirim juga dapat mengambil tindakan hukum terhadap PT untuk mencari ganti rugi. JNE Express Medan sedang mencari ganti rugi dan terlibat dalam diskusi untuk mencapai kesepakatan bersama.¹⁰

Tidak dapat dipungkiri bahwa ada kerusakan pada produk yang dikirimkan melalui agen PT selama proses pengiriman. JNE Express merupakan perusahaan jasa pengiriman barang. Terkait hal ini, ada ketentuan asuransi dan ganti rugi atas barang

⁸ Sidobalok. 2014. 19: *Tujuan, dan Asas Perlindungan Konsumen*

⁹ Dinar C. Putri, *op.cit.*, hlm., 4-5

¹⁰ Rosa Gemala. *Tanggung Jawab, Pengusaha Jasa Pengiriman, Pengirim, Hilangnya Barang*. Sikawang. 2021. Vol. 4 No.1

yang diterima.

- a. Poin pertama: Asuransi
- b. Point Kedua: Ganti Rugi

Berdasarkan penjelasan di atas, Bapak Naufal Hidayat selaku kuasa hukum JNE KCU Medan menjelaskan lebih lanjut mengenai kewajiban PT. JNE Express bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan barang pada saat pengiriman, karena dalam hal ini JNE Express bertanggung jawab kepada konsumen. JNE Express secara hukum berkewajiban untuk bertanggung jawab atas barang yang dikirimnya, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan bahwa jasa pengiriman bertanggung jawab kepada konsumen. Apabila ada laporan kehilangan barang, maka kami wajib untuk segera menghubungi setiap konsumen agar barang yang hilang dapat diambil kembali. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang, maka kami wajib untuk melakukan pemeriksaan dan analisis secara menyeluruh untuk dilakukan investigasi. Dalam proses ini, kami akan memeriksa lokasi terjadinya kehilangan atau kerusakan tersebut. PT. JNE Express akan berusaha semaksimal mungkin untuk segera mengganti barang tersebut.¹¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hal ini sejalan dengan Pasal 3 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

"Menetapkan sistem perlindungan konsumen yang memuat komponen kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses terhadap informasi; meningkatkan pemahaman pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen guna mendorong terciptanya lingkungan yang mendukung praktik bisnis yang jujur dan bertanggung jawab."¹²

Berdasarkan Pasal 3 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

"Meningkatkan mutu produk dan/atau jasa untuk menjamin kelancaran produksi

barang dan/atau jasa, serta kesejahteraan, kemudahan, perlindungan, dan keselamatan konsumen."¹³

PT. JNE Express tidak bertanggung jawab atas isi kiriman yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan pengirim, termasuk barang yang dilarang dan melanggar peraturan. Pengirim wajib mencantumkan data pengirim dan penerima yang akurat, seperti nama, alamat, kota, kecamatan, kode pos, dan nomor telepon.

Barang-barang berikut dilarang untuk dikirim oleh PT. JNE Express:

- 1) PT. JNE Express tidak menerima hal-hal yang dilarang menurut ketentuan yang tercantum dalam SSP ini, kecuali hal-hal yang diatur secara jelas dan berdiri sendiri berdasarkan SSP ini.
- 2) PT. JNE Express berhak menolak kiriman yang dilarang sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia. Barang-barang yang dilarang tersebut antara lain barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, narkoba, psikotropika, senjata api, senjata tajam, emas, perangk, barang curian, cek giro, uang tunai, wesel, dan cek perjalanan. Selain itu, barang-barang yang melanggar kesusilaan atau dinyatakan terlarang oleh undang-undang juga tidak diterima untuk dikirim.
- 3) PT. JNE Express dibebaskan dari segala kerugian dan/atau biaya, termasuk tuntutan hukum, yang mungkin timbul akibat kelalaian dan kesalahan pengirim yang timbul akibat tidak dipatuhinya batasan-batasan sebagaimana dimaksud pada paragraf pertama dan kedua.
- 4) PT. JNE Express berhak mengambil tindakan hukum secepatnya setelah mengetahui adanya pelanggaran ketentuan ini.¹⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengiriman barang tidak selalu berjalan mulus, karena ada risiko dan kendala yang menyertainya. Berbagai faktor dapat menghambat proses pengiriman barang, tetapi

¹¹ Naufal Hidayat. Wawancara Legal JNE KCU Medan (Pada Tanggal 30 Juni 2023)

¹² Pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Pasal 3 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Antonius Mario Pea Wukak, *op.cit.*, Vol 6 No.2

yang menjadi perhatian utama dalam bidang jasa pengiriman barang adalah potensi kerugian yang dialami konsumen, khususnya kehilangan atau kerusakan barang, yang dapat menimbulkan masalah berikutnya.

Menurut penelitian, barang konsumsi dapat rusak karena beberapa faktor. Salah satunya adalah barang tersebut ditumpuk bersama barang milik orang lain di agen atau kurir saat pengiriman atau transit. Faktor lainnya adalah pengemasan barang yang kurang baik dan tidak rapi, sehingga mengakibatkan kerusakan saat transit. Hal ini terutama berlaku untuk bahan makanan atau barang yang mudah penyok.¹⁵

Tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas diatur dalam BAB VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, dengan memperhatikan hakikat Pasal 19 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999. Dalam kaitannya dengan Perlindungan Konsumen, jelaslah bahwa kewajiban pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian,
2. Tanggung jawab atas remunerasi tentang pencemaran,
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Pada hakikatnya, dalam hal kerugian konsumen yang disebabkan oleh jasa pengiriman barang, pihak pengangkut wajib bertanggung jawab atas kesalahannya. Akan tetapi, ada batasan-batasan tertentu yang membebaskan pengangkut dari tanggung jawab tersebut, sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan terkait. Secara teori, tanggung jawab dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yang dapat terjadi karena ingkar janji, perbuatan melawan hukum, atau kelalaian; dan tanggung jawab berdasarkan risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul oleh pelaku usaha dalam kegiatan usahanya di bidang jasa pengiriman barang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas segala kerusakan atau kehilangan barang pada saat pengiriman. Perlindungan hukum ini berlaku bagi pelaku usaha yang menjadi pihak yang bertanggung jawab atas pengiriman barang, seperti halnya telepon genggam (HP) yang rusak atau hilang. Tanggung jawab hukum atas kejadian tersebut ditentukan berdasarkan ketentuan yang disepakati dalam perjanjian, sebagaimana yang dituangkan dalam Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab hukum atas jasa PT mengacu pada kewajiban JNE Express untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang saat pengiriman. Kewajiban ini sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara khusus mengatur tentang ganti rugi atas kehilangan kiriman, kerusakan isi paket, serta barang yang dikirim dan diterima. Dengan menegakkan hukum perlindungan konsumen, JNE Express menjamin kepastian hukum bagi masyarakat serta menjaga reputasi dan kualitas layanannya sebagai perusahaan pengiriman barang yang terpercaya.

PT. JNE Express hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami konsumen atas kerusakan atau kehilangan dari pihak pengirim barang oleh PT. JNE Express sepanjang kehilangan tersebut terjadi pada saat barang masih dalam penguasaan PT. JNE Express, dengan ketentuan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan oleh kelalaian karyawan atau agen PT. JNE Express. PT. JNE Express tidak bertanggung jawab atas segala kerugian konsekuensial yang timbul dari kejadian tersebut di atas, yaitu kerugian termasuk dan tidak terbatas pada kerugian komersial, finansial atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi selama pengangkutan atau pengiriman yang disebabkan oleh faktor eksternal. Kemampuan pengendalian PT. JNE Express atau kerugian akibat kerusakan akibat bencana

¹⁵ Irma Garwan, dkk. *Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang, Konsumen.*

alam atau *Force Majeure*. PT. JNE Express berkeinginan untuk mengganti sepenuhnya nilai barang yang hilang atau rusak, namun ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk barang yang diasuransikan atau barang yang diganti rugi kerusakannya dan pengemasan barangnya dijamin aman atau menggunakan packing kayu, namun untuk barang yang tidak diasuransikan tidak dibungkus kayu. Nominal penggantian berdasarkan kesepakatan antara PT. Pusat JNE Express dan konsumen.

PT. JNE Express hanya bertanggung jawab demi mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat kerusakan atau kehilangan dari pengirim barang oleh PT. JNE Express sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang masih berada didalam pengawasan PT. JNE Express, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen PT. JNE Express. PT. JNE Express bukan bertanggung jawab atas kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kejadian tersebut di atas, ialah kerugian yang termasuk serta tanpa dibatasi atas kerugian komersial, keuangan atau kerugian bukan langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi didalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh perihal-perihal yang diluar kemampuan control PT. JNE Express atau kerugian atas kerusakan akibat bencana alam atau *Force Majeure*. PT. JNE Express ingin mengganti sepenuhnya nilai barang yang hilang atau rusak, tetapi ada beberapa syarat yang mesti dipenuhi atas barang yang diasuransikan atau barang yang diganti rugi atas kerusakan dan pembungkusan barang dijamin selamat atau menggunakan pembungkusan kayu tetapi demi barang yang bukan diasuransikan bukan dibungkus dengan kayu, penggantian nominal adalah berlandaskan perjanjian diantara PT. JNE Express pusat dan konsumen.¹⁶

Tanggung jawab hukum PT. JNE Express dalam pengiriman barang memberikan jaminan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap setiap masalah yang mungkin timbul. PT. JNE Express berkewajiban untuk memastikan bahwa

mereka dapat menyelesaikan secara hukum segala akibat hukum yang mungkin terjadi selama proses pengiriman. Tanggung jawab ini berlaku bagi semua konsumen yang memanfaatkan jasa PT. JNE Express untuk kebutuhan pengiriman barangnya.

Tanggung jawab hukum timbul apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengangkutan, dan ganti rugi merupakan bentuk ganti rugi yang tepat. Untuk memastikan keadilan dan kepastian hukum, penting untuk menetapkan ketentuan hukum yang jelas. Penting untuk dicatat bahwa perjanjian harus secara eksplisit menguraikan kriteria untuk menentukan ganti rugi. Kegagalan untuk melakukannya dapat mengakibatkan klaim ganti rugi yang tidak sesuai dengan harapan.

Makna dan arti penting tanggung jawab hukum dapat dijelaskan dengan menelaah berbagai sudut pandang. Tanggung jawab hukum dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai bentuk. Salah satu bentuknya adalah akuntabilitas, yang berkaitan dengan pengelolaan transaksi keuangan. Tanggung jawab ini memastikan bahwa kegiatan pembayaran dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kegagalan dalam memenuhi tanggung jawab ini dapat mengakibatkan konsekuensi negatif, seperti hilangnya kepercayaan dari pelanggan yang mengandalkan PT JNE Express untuk layanan pengiriman. PT JNE Express membangun kepercayaan konsumen dengan menganut konsep akuntabilitas.

Tanggung jawab hukum mengacu pada kewajiban yang timbul ketika suatu pihak gagal memenuhi tugas atau kewajibannya sehubungan dengan pengirim barang. Tanggung jawab hukum berfungsi untuk mendidik para pihak yang terlibat dalam perjanjian kontraktual dengan pengirim, memastikan adanya pemahaman yang jelas dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam pengangkutan barang. Dengan menegakkan tanggung jawab, tanggung jawab hukum menanamkan keyakinan bahwa barang yang dikirim dijamin akan sampai ke tujuan

¹⁶ Rama Dania Ritonga, dkk. *Tanggung Jawab, Pengiriman Barang, Kerusakan*. Asahan. 2020. Vol. 2

yang dituju, sehingga membebaskan pengirim dari segala beban selama proses pengangkutan.

Tanggung jawab hukum mengacu pada tanggung jawab hukum untuk menanggung kerugian atas tindakan orang atau pihak lain, meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit dalam perjanjian. Tanggung jawab ini dapat dilihat sebagai tanggung jawab yang melampaui ketentuan perjanjian. Untuk mengatasi tanggung jawab ini, seseorang dapat mencari jalan keluar melalui sistem hukum dengan mengajukan gugatan perdata. Gugatan ini berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah hukum yang timbul.

Tanggung jawab hukum mencakup berbagai jenis, masing-masing dengan karakteristiknya sendiri dalam menyelesaikan sengketa. Penyelesaian, sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum, memastikan bahwa jika terjadi perselisihan karena kegagalan memenuhi kesepakatan, berbagai pilihan hukum dapat ditempuh. Alternatif-alternatif ini berkontribusi pada kepastian hukum dan mendorong terciptanya masyarakat yang adil dan jujur.¹⁷

Apabila mempertimbangkan berbagai jenis tanggung jawab, tanggung jawab tersebut dapat diterapkan pada tanggung jawab PT. Misalnya, apabila PT. JNE Express melakukan kesalahan atau kekeliruan yang mengakibatkan hilangnya barang saat memberikan layanannya, maka PT. JNE Express wajib bertanggung jawab berdasarkan asas kelalaian. Tanggung jawab ini muncul meskipun kesalahan tersebut tidak disengaja, karena kelalaian menyiratkan kurangnya perhatian dalam menjaga keamanan dan keselamatan barang.

Kedua asas tanggung jawab berdasarkan wanprestasi dalam pembahasan wanprestasi meliputi kesepakatan dan tindakan PT. JNE Express dengan konsumennya. Kesepakatan antara PT. JNE Express dengan konsumennya mengenai pemilihan dan penggunaan jasa menetapkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Apabila di kemudian hari PT. JNE Express tidak memenuhi ketentuan yang telah disepakati,

konsumen yang telah memanfaatkan jasa pengiriman barang dapat meminta ganti rugi kepada PT. JNE Express atas wanprestasi yang dilakukannya.

Ketiga asas tanggung jawab mutlak tersebut digunakan dalam pemberian layanan PT. Apabila diterapkan oleh PT. JNE Express, konsumen dapat merasa dirugikan. Oleh karena itu, penting bagi PT. JNE Express untuk menerapkan asas tanggung jawab mutlak, yaitu meminta pertanggungjawaban konsumen atas segala kerugian yang dialaminya, tanpa syarat apa pun.

Risiko kehilangan, kerusakan, atau kehilangan barang oleh PT. JNE Express secara signifikan mengakibatkan kerusakan dan kehilangan barang konsumen. Hal ini terjadi setelah barang berada di tangan pengangkut atau kurir, yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. PT. JNE Express berkewajiban untuk bertanggung jawab dan mengganti kerugian tersebut. Pasal 1366 KUH Perdata juga menyatakan sebagai berikut:

"Individu bertanggung jawab bukan hanya atas kerugian yang timbul akibat tindakan yang disengaja, tetapi juga atas kerugian yang timbul akibat kelalaiannya."¹⁸

Terkadang, PT. JNE Express mengalami keterlambatan dalam menanggapi dan memproses permintaan ganti rugi dari konsumen. Proses klaim kerugian yang dialami konsumen bisa memakan waktu yang cukup lama. Namun, dalam kasus tertentu di mana jumlah ganti rugi tidak terlalu besar, PT. JNE Express segera mengganti kerugian dan memproses ganti rugi pada hari yang sama, langsung mengganti kerugian konsumen.¹⁹

Pasal 19 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut:

"Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi."²⁰

Sistem pertanggungjawaban atau ganti rugi yang diberikan oleh PT. JNE Express KCU Medan Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang, maka pihak penyedia jasa akan mengganti kerugian yang dialami oleh

¹⁷ Rama Dania Ritonga, *op.cit.*, Vol. 2 No. 1

¹⁸ Pasal 1366 KUHPerdata

¹⁹ Ibid. hlm., 62-63

²⁰ Pasal 19 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen yang mengirimkan barang tersebut, yaitu sebesar 10x lipat dari biaya ongkos kirim. Sebelum melakukan pengiriman, pihak penyedia jasa akan terlebih dahulu memberikan pilihan kepada konsumen untuk mengasuransikan barang yang dikirimkannya atau tidak karena dikhawatirkan barang yang akan dikirimkan termasuk barang yang berharga atau bernilai tinggi. Karena apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada saat proses pengiriman barang, seperti kerusakan/kehilangan barang dan saat itu pihak pengguna jasa telah mengasuransikan barang yang dikirimkan, maka pihak perusahaan akan memberikan ganti rugi secara penuh atas kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Biaya premi asuransi ini belum termasuk biaya kirim dan ditanggung oleh pengguna jasa sendiri. Sistem pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh PT. JNE Express hanya mengikuti harga yang terendah. Misalnya barang yang dikirim seharga Rp. 50.000 (lima puluh ribu) rupiah dan biaya pengiriman paket dari Medan ke Jakarta dengan biaya Rp. 10.000 (sepuluh ribu) rupiah, maka apabila barang tersebut rusak atau hilang akan diganti sebesar 10x lipat Rp. 10.000 (sepuluh ribu) rupiah dan hasilnya adalah Rp. 100.000 (seratus ribu) rupiah, karena Rp. 100.000 (seratus ribu) rupiah bukanlah nilai terendah maka ganti rugi yang diberikan adalah Rp. 50.000 (lima puluh ribu) rupiah.²¹

Namun pada kenyataannya, PT. JNE Express telah melewati batas waktu yang ditentukan dalam memberikan ganti rugi dan sengaja menunda kewajibannya terhadap konsumen, sehingga melanggar Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan sebagai berikut:

"Badan usaha mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas segala kerugian, pencemaran, atau kerusakan yang

dialami konsumen sebagai akibat dari konsumsi barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan."²²

Menurut Pasal 19 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

"Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya setara, atau pemberian pelayanan kesehatan dan/atau kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."²³

Meskipun penjelasan mengenai ketentuan baku dan perlindungan konsumen telah dijelaskan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlu diperhatikan bahwa pelaku usaha tidak dapat bertindak sewenang-wenang dan harus mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini juga berlaku bagi PT. JNE Express, karena terdapat ketentuan khusus yang harus dipatuhi dan tidak boleh dilanggar, sebagaimana yang tercantum dalam larangan yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bidang Perlindungan Konsumen tidak secara tegas mengatur batasan minimal pemberian ganti rugi. Namun, Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan sebagai berikut:

"Memberikan ganti rugi, imbalan, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan ketentuan yang disepakati."²⁴

Apabila pelaku usaha menolak memberi ganti rugi kepada konsumen, konsumen berhak mengajukan tuntutan hukum kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen.²⁵

Hal ini sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

"Pelaku usaha yang melakukan

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁴ Pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁵ Irma Garwan, op.cit., Vol 6 No.1

²¹ Naufal Hidayat. Wawancara Legal JNE KCU Medan (Pada Tanggal, 30 Juni 2023)

²² Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Pasal 19 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8

penolakan, tidak menanggapi, atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat dikenakan tindakan hukum melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atau gugatan ke tempat tinggal konsumen.”²⁶ Kewajiban yang mengatur kegiatan bisnis mencakup tanggung jawab pelaku bisnis. Apa definisi tanggung jawab:

Tanggung jawab pelaku usaha tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Yang disebut dengan istilah *responsibility* (tanggung jawab).

Dasar pemikiran untuk meminta pertanggungjawaban badan usaha terhadap konsumen adalah dalam konsep kelalaian, yakni perbuatan yang menyimpang dari standar perilaku yang ditetapkan secara hukum dan adanya kewajiban kehati-hatian, yakni kewajiban untuk menjaga kesejahteraan orang lain.²⁷

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada pengirim apabila barang rusak atau hilang pada saat penyerahan, kecuali dapat membuktikan sebaliknya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 468 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan bahwa barang tidak diserahkan sebagian atau seluruhnya atau kerusakan tersebut disebabkan oleh suatu kejadian di luar penyerahan yang tidak dapat dielakkan atau tidak dapat dielakkan. Dengan demikian, pihak yang bertanggung jawab atas pengangkutan barang bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi selama proses pengangkutan. Akan tetapi, apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa barang tersebut dikirim karena kelalaian pengirim, maka pengangkut dibebaskan dari tanggung jawabnya. Tanggung jawab mutlak, yang juga dikenal dengan istilah *no-fault liability*, *absolute liability*, atau *strict liability*, adalah suatu teori yang menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi selama pengangkutan, tanpa perlu membuktikan adanya kesalahan dalam

penyerahan barang. Asas ini berlaku tanpa mengakui perlunya beban pembuktian dan tidak perlu mempertanyakan adanya kesalahan.

Konsep tanggung jawab mutlak tidak diatur secara tegas dalam pengangkutan, karena pengangkut yang bergerak dalam kegiatan pengangkutan tidak boleh menanggung risiko yang berlebihan. Meskipun demikian, bukan berarti para pihak dilarang menggunakan pendekatan ini dalam perjanjian pengangkutan. Gagasan ini dapat diterapkan dalam perjanjian pengangkutan yang berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak. Apabila pendekatan ini digunakan, maka pendekatan ini wajib disebutkan secara tegas dalam perjanjian pengangkutan, seperti dicantumkan dalam dokumen pengangkutan. PT. JNE Express sebagai badan usaha jasa pengiriman barang memiliki tanggung jawab hukum atas barang yang diangkutnya dan menjamin barang sampai dengan selamat kepada penerima yang dituju. Keselamatan barang yang diangkut merupakan aspek mendasar dari PT. JNE Express sebagai maskapai pilihannya. Oleh karena itu, PT. Pengirim barang mengalami kerugian yang menjadi tanggung jawab JNE Express. Beban tanggung jawab ini dimaksudkan untuk memberikan insentif kepada pengangkut barang agar lebih berhati-hati dalam melakukan pengangkutan.²⁸

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di JNE KCU Medan, apabila barang yang dikirim tidak diasuransikan, maka kewajiban ganti rugi dibatasi hingga 10 kali lipat dari biaya pengiriman. Namun, apabila barang diasuransikan, maka akan diganti dengan nilai barang yang dikirim. Meskipun demikian, konsumen tetap merasa tidak adil karena hanya mendapatkan ganti rugi biaya pengiriman sebesar 10 kali lipat dari nilai awal. Hal ini berujung pada kekecewaan apabila nilai barang yang dikirim jauh lebih besar dari ganti rugi yang diberikan oleh penyedia jasa. Pihak penyedia jasa menegaskan bahwa ketentuan ganti rugi yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu

²⁶ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁷ Abuyazid Bustomi. *Tanggung Jawab*,

Perlindungan Hukum, Hak Konsumen. Palembang. 2018. Vol. 16 No.2

²⁸ Rama Dania Ritonga, *op.cit.*, Vol 2 No.1

Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 Tahun 2013 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 tentang Layanan Pos. Sesuai dengan Bab III Standar Pelayanan Pasal 10 ayat 2i, peraturan tersebut menyatakan bahwa ganti rugi atas keterlambatan, kehilangan, ketidakpatuhan terhadap pelayanan, dan kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan penyedia jasa kurir dibatasi maksimal 10 kali biaya pengiriman, tidak termasuk pengiriman yang diasuransikan. Oleh karena itu, PT. JNE Express memberikan pilihan kepada pelanggan untuk mengasuransikan barang dengan nilai lebih dari 10 kali biaya pengiriman untuk menjamin keselamatan mereka. Apabila terjadi kehilangan, barang yang diasuransikan akan diganti secara penuh dengan ketentuan tertentu:

1. Bukti nota/kwitansi udara yang asli
2. Dokumentasi cakupan asuransi (jika asuransi sedang digunakan)
3. Surat klaim (dengan identitas)
4. Faktur akan diterbitkan untuk pembelian produk. Klaim harus diajukan dalam waktu 24 jam setelah menerima barang dan diberitahukan kepada petugas layanan pelanggan.²⁹

Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berlaku dalam hal barang mengalami kehilangan atau kerusakan

Sarana utama untuk menjaga negara adalah melalui perlindungan hukum, karena hukum dapat mengakomodasi berbagai kepentingan dan memiliki kewenangan memaksa, sehingga hukum bersifat abadi karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditegakkan oleh seluruh masyarakat.

Kutipan yang dimaksud dapat ditemukan dalam paragraf keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan:

“Selanjutnya, tujuannya adalah untuk

memdirikan Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan mencegah segala bentuk kekerasan di dalam negara.”³⁰

Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, negara berkewajiban melindungi warga negaranya dari segala potensi bahaya. Dalam hal ini, negara bertanggung jawab melindungi warga negaranya sebagai konsumen barang dan jasa, serta melindungi mereka dari potensi risiko yang dapat mengakibatkan kerugian harta benda.³¹

Dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 29 ayat (1) dinyatakan bahwa :

“Pemerintah bertugas membina pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen yang menjamin hak konsumen dan badan usaha, serta pemenuhan kewajiban konsumen dan badan usaha.”³²

Pemerintah menetapkan pedoman perlindungan konsumen melalui menteri teknis yang bertanggung jawab di bidang ini. Secara khusus, menteri teknis yang membidangi perlindungan konsumen akan mengoordinasikan pelaksanaan langkah-langkah perlindungan konsumen dengan menteri lainnya. Pemerintah juga berwenang memberikan pedoman pelaksanaan kebijakan perlindungan konsumen.

Selain mengawasi dan mengelola pelaksanaan perlindungan konsumen, pemerintah juga bertanggung jawab untuk membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 yang secara khusus mengatur pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Peran utama Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah memberikan arahan dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk melaksanakan peran tersebut, BPKN memiliki tanggung

²⁹ Naufal Hidayat. Wawancara Legal JNE KCU Medan (Pada Tanggal 30 juni 2023)

³⁰ Alinea ke 4 (empat) Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

³¹ Irma Garwan, *op.cit.*, Vol 6 No.1

³² Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 29 Ayat 1

jawab sebagai berikut:

1. Memberikan nasihat dan usulan kepada pemerintah mengenai pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
2. Terlibat dalam penelitian dan analisis undang-undang dan peraturan yang relevan dengan perlindungan konsumen.
3. Terlibat dalam penelitian yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang berkaitan dengan keselamatan konsumen.
4. Mempromosikan pembentukan organisasi perlindungan konsumen independen di luar kendali pemerintah.
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan menumbuhkan sikap pro-konsumen.
6. Menangani keluhan tentang perlindungan konsumen yang disampaikan oleh masyarakat umum, organisasi perlindungan konsumen nonpemerintah, atau badan komersial.
7. Melakukan survei untuk mengumpulkan informasi tentang preferensi dan persyaratan konsumen. Konten utama.³³

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

“Perlindungan konsumen mencakup semua tindakan yang ditujukan untuk memastikan kepastian hukum dan memberikan perlindungan bagi konsumen.”³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Naufal Hidayat selaku Legal Officer JNE KCU Medan, PT. JNE Express berkewajiban untuk mengganti barang yang dilaporkan rusak atau hilang oleh konsumen. Kewajiban ini berdasarkan pada Undang-Undang tentang Pos, Perdagangan, dan Perlindungan Konsumen. Secara spesifik, dasar hukum dari tanggung jawab tersebut adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 468, Pasal 427 KUHD, dan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos. Undang-Undang tersebut memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen, sehingga pelaku usaha tidak dapat bertindak

sewenang-wenang dan merugikan hak konsumen. Adanya undang-undang tersebut menjadi salah satu sarana untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Melindungi kepentingan konsumen merupakan keharusan mengingat kerugian yang dialami konsumen akibat maraknya praktik penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang dapat merugikan konsumen. Perlindungan konsumen bukan hanya masalah individu, tetapi masalah kolektif dan nasional, karena setiap individu pada dasarnya adalah konsumen.

Oleh karena itu, berdasarkan alasan tersebut di atas, sebagaimana dikemukakan oleh pakar perlindungan konsumen Shidarta, terdapat empat dasar utama yang melatarbelakangi perlunya perlindungan konsumen:

1. Melindungi konsumen berarti melindungi segenap bangsa, sebagaimana diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Melindungi pelanggan sangat penting untuk mengurangi konsekuensi buruk yang terkait dengan pemanfaatan teknologi.
3. Melindungi konsumen sangat penting untuk menjamin bahwa sumber dana pembangunan nasional berasal dari masyarakat konsumen.
4. Melindungi konsumen sangat penting dalam membina individu yang sehat mental dan fisik yang dapat berkontribusi aktif terhadap kemajuan nasional.

Berdasarkan bukti di lapangan, ditemukan bahwa belum semua pelaku usaha memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumennya. Hal ini bertentangan dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atau tidak mematuhi ketentuan yang disebutkan di atas. Masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui hal ini, yang dapat merugikan konsumen yang juga kurang memahami hal ini.³⁵

Akibat keterbatasan pemahaman

³³ Abuyazid Bustomi.*op.cit.*, Vol. 16 No.2

³⁴ Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁵ Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen akan hak-hak hukum mereka, banyak pelaku bisnis terus mengeksploitasi situasi ini, yang berujung pada kerugian bagi konsumen. Anehnya, sejumlah besar konsumen tidak menyadari status mereka sebagai konsumen. Akibatnya, ketika mereka mengalami kerugian yang disebabkan oleh suatu pelaku bisnis, mereka tidak punya pilihan selain menerima kerugian tersebut tanpa mencari atau menuntut ganti rugi dari pihak yang bertanggung jawab.

Lebih lanjut, perlu dicatat bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan lima asas yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dan konsumen. Semua pihak yang terlibat harus mempertimbangkan dan menaati asas-asas tersebut dengan saksama, sebagaimana dijelaskan secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Asas-asas tersebut, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, bertujuan untuk menjamin keadilan dan kewajiban bagi semua pemangku kepentingan:

1. Prinsip Manfaat menyatakan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak boleh memihak satu pihak saja. Sebaliknya, prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen menyadari hak dan tanggung jawab mereka. Tujuannya adalah untuk memberi manfaat bagi seluruh masyarakat dan berkontribusi pada kesejahteraan bangsa.
2. Asas Keadilan bertujuan untuk menjamin bahwa semua anggota masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajibannya dalam ranah interaksi bisnis dan konsumen. Asas ini mensyaratkan perilaku yang adil dari pelaku bisnis dan konsumen melalui penerapan dan penegakan hukum konsumen. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen menetapkan seperangkat hak dan kewajiban bagi pelaku bisnis dan konsumen secara seimbang.
3. Asas Keseimbangan bertujuan untuk

menjamin pemerataan manfaat bagi pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Asas ini mengamanatkan agar kepentingan semua pihak yang terlibat diatur dan dipenuhi secara adil dan proporsional, dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing dalam berbangsa dan bernegara. Tidak ada satu pihak pun yang diberi perlindungan kepentingan yang lebih besar daripada pihak lainnya.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa. Asas ini juga bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum guna memastikan bahwa konsumen memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau digunakannya, sekaligus memastikan bahwa produk tersebut tidak menimbulkan ancaman terhadap kesejahteraan atau harta bendanya. Oleh karena itu, undang-undang perlindungan konsumen ini memberikan kewajiban tertentu kepada pelaku usaha dalam hal produksi dan distribusi produk, serta menetapkan berbagai larangan yang harus dipatuhi.
5. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan untuk menjamin bahwa pelaku usaha dan konsumen taat hukum serta memperoleh perlakuan yang adil dalam rangka perlindungan konsumen. Negara berkewajiban menjamin kepastian hukum dengan menegakkan ketentuan mengenai hak dan kewajiban yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Ketentuan tersebut harus diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari untuk menjamin bahwa semua pihak yang terlibat memperoleh perlakuan yang adil. Negara berkewajiban untuk memastikan bahwa pelaksanaan Undang-Undang ini sesuai dengan ketentuannya.³⁶

Lebih lanjut, PT. JNE Express tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁶ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

sebagai sarana perlindungan konsumen yang memanfaatkan jasa PT. JNE Express.

Pasal 8 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan:

"Gagal memenuhi atau mematuhi standar dan persyaratan hukum yang diperlukan."³⁷

Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf e disebutkan dan dijelaskan juga bahwa:

"Tidak sesuai dengan ketentuan, jaminan, hak istimewa, atau efektivitas sebagaimana ditetapkan dalam label, tag, atau deskripsi produk dan/atau layanan."

Kemudian dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf f:

"Gagal memenuhi komitmen yang dinyatakan dalam label, deskripsi, iklan, atau promosi penjualan produk dan/atau layanan."³⁸

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban badan usaha. Bab VI yang berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha" memuat ketentuan sebagai berikut:

1. Badan usaha mempunyai tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas segala kerugian, kontaminasi, atau kerusakan yang dialami pelanggan akibat penggunaan barang atau jasa yang diproduksi atau dipertukarkan.
2. Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa. Nilai yang serupa atau setara, atau pasokan perawatan kesehatan dan/atau kompensasi sebagaimana diharuskan oleh peraturan perundang-undangan yang relevan.
3. Kompensasi akan diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) tidak

menutup kemungkinan timbulnya tuntutan pidana berdasarkan informasi tambahan mengenai adanya kesalahan.

6. Pemberian persyaratan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) tidak menutup kemungkinan timbulnya pidana berdasarkan informasi tambahan mengenai adanya kesalahan. Kekhawatiran akan potensi kerugian bagi konsumen merupakan konsep yang relatif baru di sektor hukum, khususnya di Indonesia. Namun, di negara-negara industri, isu ini semakin banyak dibahas seiring dengan kemajuan industri dan teknologi. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen mengacu pada tindakan yang menjamin kepastian hukum dan melindungi hak-hak konsumen.³⁹

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa apabila konsumen mengalami kerugian, seperti kerusakan, kerugian finansial, atau kehilangan barang akibat kelalaian pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian tersebut kepada konsumen. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi tersebut dalam jangka waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi.

Oleh karena itu, ketentuan ini tidak berarti bahwa sengketa diselesaikan di pengadilan, tetapi memberikan kewajiban kepada badan usaha untuk segera memberikan ganti rugi kepada konsumen. Kewajiban ini harus segera dipenuhi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konsumen tidak bersalah dalam hal ini. Sebaliknya, apabila kesalahan terletak pada konsumen atau badan usaha, maka mereka dibebaskan dari kewajiban tertentu.⁴⁰

Pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang membutuhkan kepastian

³⁷ Pasal 8 Ayat 1 A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁸ Pasal 8 Ayat 1 F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁹ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁰ Irma Garwan, *op.cit.*, Vol. 6 No.1

hukum untuk melindungi kepentingannya. Perjanjian antar pelaku usaha menjabarkan hak dan tanggung jawab masing-masing pihak. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kerusakan sering terjadi selama proses pengiriman, yang merupakan masalah umum yang dihadapi konsumen. Masalah ini semakin sering terjadi saat musim liburan atau tahun baru. Dalam kasus seperti ini, pengirim barang yang merupakan pengguna jasa kurir biasanya bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi.

Apabila konsumen mengalami kendala selama pengangkutan, terutama saat barangnya hilang atau rusak, hal tersebut dapat mengakibatkan kerugian finansial. Dalam kasus tersebut, konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas barang yang hilang atau rusak. Untuk menjamin ganti rugi tersebut, konsumen berhak menempuh jalur hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Angka Delapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengirim barang mengharapkan adanya jaminan ganti rugi dari PT. JNE Express apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Hak ini berdasarkan pada

Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang ganti rugi atas barang kiriman yang hilang atau rusak, serta ketidaksesuaian informasi pengangkutan atau barang itu sendiri. Penegakan ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang tersebut berfungsi untuk memberikan solusi kepada konsumen dan sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini mendorong PT. JNE Express untuk lebih cermat dalam memberikan layanan pengiriman dan meningkatkan kualitas secara menyeluruh.⁴¹

Berdasarkan wawancara dengan Naufal Hidayat, kuasa hukum JNE KCU Medan, PT. JNE Express menyarankan agar pelanggan yang mengirimkan barang yang mudah pecah sebaiknya mempertimbangkan untuk mengasuransikan atau mengemasnya dengan aman guna mencegah kerusakan

selama pengiriman. Namun, sebagian pelanggan mungkin enggan melakukannya karena biaya tambahan yang harus dikeluarkan. Meskipun demikian, PT. JNE Express berupaya agar barang tidak rusak dan tetap aman selama proses pengiriman.⁴²

PT. JNE Express bertanggung jawab penuh atas ganti rugi atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman menggunakan jasanya. Ganti rugi hanya diberikan apabila kehilangan terjadi saat barang atau dokumen masih dalam penguasaan PT. JNE Express. Perusahaan hanya akan mengganti kerugian yang sepenuhnya disebabkan oleh kelalaian pekerja atau agennya.

PT. JNE Express dibebaskan dari tanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi akibat kejadian tersebut di atas. Kerugian tersebut meliputi kerugian yang bersifat komersial atau finansial, serta kerugian tidak langsung lainnya yang terjadi selama pengangkutan dan disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali PT. JNE Express. Selain itu, PT. JNE Express akan memberikan ganti rugi atas barang kiriman yang hilang atau rusak.⁴³

C. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dalam bab ini, penulis akan menarik kesimpulan dari analisis komprehensif yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya dalam penulisan jurnal ini:

1. PT. JNE Express bertanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen atas segala kerusakan atau kehilangan barang, sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan perusahaan, khususnya Ketentuan Pengiriman Standar (SSP). Namun, selain ketentuan tersebut, PT. JNE Express juga harus mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memastikan konsumen tidak mengalami kerugian apa pun. Oleh karena itu, PT. JNE Express berkewajiban untuk sepenuhnya mematuhi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁴¹ Rama Dania Ritonga, *op.cit.*, Vol. 2 No.1

⁴² Naufal Hidayat. Wawancara Legal JNE KCU

Medan (Pada Tanggal, 30 Juli 2023)

⁴³ Rama Dania Ritonga, *op.cit.*, 142-143

Netral Laia, et all | Tanggung Jawab PT. JNE Express Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Hilang Dan Rusak (Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

2. Kewajiban hukum pelaku usaha atas kerugian konsumen secara tegas diatur dalam BAB VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, dengan penekanan khusus pada isi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan pengertian tersebut, maka tanggung jawab pelaku usaha meliputi:
 - a. Tanggung jawab atas ganti rugi atas kerugian.
 - b. Akuntabilitas atas remunerasi terkait pencemaran lingkungan.
 - c. Akuntabilitas ganti rugi atas kerugian konsumen.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis mengajukan berbagai rekomendasi kepada pihak terkait untuk meningkatkan sistem akuntabilitas PT. Secara khusus, penulis menyarankan agar JNE Express mengatasi masalah yang terkait dengan kehilangan dan kerusakan barang:

1. PT. JNE Express sebagai badan usaha berkewajiban untuk menerima pengaduan konsumen dan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan perusahaan. Hal ini dikarenakan masyarakat umum mengandalkan PT. JNE Express untuk kebutuhan pengiriman barangnya karena sudah memiliki reputasi perusahaan. Oleh karena itu, PT. JNE Express harus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya.
2. PT. JNE Express harus meningkatkan layanannya dengan mengutamakan ketepatan waktu bagi pengirim dan memberikan penggantian atas segala kerusakan barang selama perjalanan.

D. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Zulham, D.Hi. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Qustulani, Muhamad. 2018. *Modul Mata kuliah*

Perlindungan Hukum dan Konsumen. PSP Nusantara. Tangerang

- Panjaitan, Hulman 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jalan Permata Aksara. Jakarta
- H. Joni Emirzon, 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya Kampus Unsri. Palembang
- Ismail Koto,. 2023. Buku Terbaru *Hukum Perlindungan Konsumen. Unggul cerdas terpercaya*. Medan

B. JURNAL

- Sidobalok. 2014. Tujuan, dan Asas Perlindungan Konsumen
- M. Isa Rian Timur As. 2019. Perusahaan Pengirim Barang.
- Putri C. Dinar. 2019. Tanggung Jawab Hukum, Pengangkutan, Hubungan Hukum Antara Pengirim dan Pengangkut. Sukarta.
- Amira Fida. 2016 Logistik, jasa kurir, Ganti Rugi, Tanggung Jawab Perusahaan. Surakarta.
- Aprilia, Annisa, .2021. Pengiriman Barang, Tanggung Jawab Kerugian. Bandung.
- Gemala. Rosa 2021. Tanggung Jawab, Pengusaha Jasa Pengiriman, Pengirim, Hilangnya Barang. Sikawang
- Antonius Mario Pea Wukak, 2020. Agen Pengangkut, Konsumen, Hak dan Kewajiban. Kupang.
- Irma Garwan, dkk. 2021. Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang, Konsumen. Kerawang.
- Ritonga Dania Rama , 2020. Tanggung Jawab, Pengiriman Barang, Kerusakan. Asahan.
- Bustomi Abuyazid. 2018. Tanggung Jawab, Perlindungan Hukum, Hak Konsumen. Palembang.
- Damanik, M. J., Marpaung, R., & Purba, P. (2023). Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 4(1), 101-104.
- Marpaung, R., Damanik, M. J., & Siagian, E. (2022). Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. Jurnal Abdimas Mutiara, 3(2), 233-238.

Sarah, E. M., Hia, N., & Marpaung, R. (2023). Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Produk Kecantikan Yang Menyesatkan Di Media Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia). JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS), 5(1), 89-95.

C. UNDANG-UNDANG :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Alinea ke 4 (empat) Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

D. WEBSITE :

Thindi (2018) thindiWeb.com, Apa Itu JNE Serta Apa Saja Kekurangan dan Kelebihannya Diambil Kembali di <https://thidiweb.com/sejarah-jne>

Kargo Murah (2019) Multi Angkasa Solusi , Sejarah JNE dan Perbedaan Layanan SS YES REGULER dan OKE Diambil Kembali di <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jne-dan-layanannya/>

Putri Meyliana Nadiayah (2022) Heylaw Beta, Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Ekspedisi terhadap Barang yang Tidak Dikirimkan Atau Hilang? Diambil Kembali di <https://heylawedu.id/blog/bagaimana-bentuk-pertanggungjawaban-hukum-ekspedisi-terhadap-barang-yang-tidak-dikirimkan-atau-hilang>.

Disperindag (2021) Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Sumatra Barat, Perlindungan Konsumen Menurut Uu No 8 Tahun 1999, Diambil Kembali Di <https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218/>

E. WAWANCARA

Naufal Hidayat. 2023. Wawancara Legal JNE KCU. Medan