

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN

PAKET DALAM PENGIRIMAN

(Suatu Penelitian Di J&T Express Banda Aceh)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh
Sarjana Hukum**



Oleh :

**NAMA : RIFANA NABILA
NPM : 2201110037
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh



Banda Aceh, 30 Juni 2026

Pembimbing

Trio Yusandy, S.H., M.Kn.

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN

PAKET DALAM PENGIRIMAN

(Suatu Penelitian Di J&T Express Banda Aceh)

Oleh

Nama : Rifana Nabila
No. Mahasiswa : 2201110037
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

Pada Tanggal 15 Juli 2026

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

- 
1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing/Penguji I : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
5. Penguji III : Hj.Syukriah, S.H., M.H.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Banda Aceh, 19 Agustus 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

Rifana Nabila,
2026

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN ATAS KEHILANGAN PAKET
DALAM PENGIRIMAN
(Suatu Penelitian di J&T Express Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Aceh (iv. 57) pp.,bibl.,tbl.,app**

Trio Yusandy, S.H., M.Kn.

Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian akibat penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan. Hak tersebut juga berlaku bagi pengguna jasa pengiriman barang. Namun, dalam kenyataannya masih sering terjadi kehilangan paket yang merugikan konsumen sehingga diperlukan perlindungan hukum dan tanggung jawab dari perusahaan jasa pengiriman J&T Express Banda Aceh.

Tujuan Penelitian ini untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh, menjelaskan tanggung jawab hukum pihak perusahaan dalam menangani kasus kehilangan paket selama proses pengiriman, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Data diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara kepada responden dan informan, serta penelitian kepustakaan (*library research*) melalui pengkajian buku-buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen di J&T Express Banda Aceh dilakukan secara preventif melalui SOP, sistem pelacakan, dan pencatatan digital, serta secara represif melalui mekanisme pengaduan, investigasi, klaim, dan ganti rugi. Tanggung jawab hukum perusahaan didasarkan pada perlindungan konsumen, dengan kewajiban memberikan informasi, melakukan investigasi, dan ganti rugi jika terbukti lalai. Hambatan yang dihadapi konsumen meliputi proses verifikasi yang lama, kurangnya transparansi, kesulitan dokumen, serta rendahnya pemahaman hak konsumen.

Disarankan Kepada pemerintah dan lembaga terkait memperkuat regulasi serta pengawasan terhadap perusahaan jasa ekspedisi dengan mekanisme ganti rugi yang jelas dan transparan. J&T Express Banda Aceh juga perlu menyusun SOP penanganan kehilangan paket yang lebih ketat, dilengkapi sistem pelacakan real-time dan layanan pelanggan yang responsif. Serta pentingnya dibentuk pusat layanan pengaduan konsumen atau kerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen agar proses penyelesaian sengketa lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Kehilangan Paket dalam Pengiriman (Suatu Penelitian Di J&T Express Banda Aceh)”** dapat diselesaikan. Serta tidak lupa pula dan Salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang benar bagi umat manusia, serta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banyak pada dunia ini.

Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Serta dengan kerendahan hati pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu:

1. Bapak Trio Yusandy, S.H., M.Kn., selaku Pembimbing yang dengan tulus dan ikhlas telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya memberikan pengarahan, masukan-masukan serta kritik yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semogabeliau diberikan kemudahan karir dan kesehatan.
2. Dr. Mainita, S.H, M.H.Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Sekaligus dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan, serta dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Responden dan informan yang telah bersedia memberikan bantuan berupa data dan informasi guna penyelesaian skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Terimakasih dan teristimewa di ucapkan kepada ayahanda Abdurrahman dan ibunda yaSalbiah, S.H yang telah mendidik saya dengan ketulusannya serta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anakmu ini. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

Banda Aceh, 30 Juni 2026

Penulis,

Rifana Nabila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN JASA PENGIRIMAN PAKET DI J&T EXPRESS BANDA ACEH.....	14
A. Tinjauan Perlindungan Hukum.....	14
B. Tinjauan Perlindungan Konsumen.....	17
C. Tinjauan Tentang Hukum Pengangkutan (<i>Contract of Carriage</i>) ..	22
D. Tinjauan Ganti Rugi dan Kompensasi dalam Hukum Perdata	28
E. Tinjauan Tentang Perusahaan Ekspedisi J&T Express.....	31
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN PAKET DALAM PENGIRIMAN DI J&T EXPRESS BANDA ACEH.....	34
A. Bentuk Perlindungan hukum Terhadap Konsumen yang Kehilangan Paket di J&T Express Banda Aceh.....	34
B. Tanggung Jawab Hukum Pihak J&T Express Banda Aceh dalam Menangani Kasus Kehilangan Paket Selama Proses Pengiriman	41
C. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Konsumen dalam Proses Penyelesaian Sengketa atas Kehilangan Paket di J&T Express Banda Aceh.....	45
BAB IV PENUTUP	50
A. KESIMPULAN.....	50
B. SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	56

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi ekonomi telah mengubah pola konsumsi masyarakat Indonesia secara mendasar, di mana pergeseran dari belanja *offline* ke *online* terus meningkat dengan konsumen kini lebih memilih platform *e-commerce* karena kemudahan akses, variasi produk, dan promosi sehingga belanja *online* (*e-commerce*) menjadi sebuah fenomena mainstream. Bank Indonesia memproyeksikan transaksi *e-commerce* mencapai Rp 337 triliun pada tahun 2021, meningkat 33% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 253 triliun.¹ Pertumbuhan eksponensial sektor *e-commerce* ini menunjukkan transformasi digital ekonomi Indonesia yang berdampak signifikan pada industri logistik dan pengiriman paket. Aktivitas ini tidak dapat dilepaskan dari peran jasa logistik dan kurir sebagai tulang punggung distribusi barang.²

Sebagai salah satu kota besar di wilayah barat Indonesia, Banda Aceh turut merasakan dampak dari gelombang digitalisasi ini, di mana masyarakat semakin mengandalkan jasa kurir untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Fenomena ini menjadikan perusahaan logistik ekspres seperti J&T Express, yang memiliki jaringan luas dan tarif kompetitif, sebagai tulang punggung utama dalam distribusi

¹ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 1–5.

² Tiara Fitriani Fadilah dan Muhammad Irwan Padli Nasution, “Pengelolaan Logistik dan Pengiriman dalam Pasar Online dan E-Commerce,” *Surplus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 2024, hlm. 32–34.

barang.³ Data awal yang dikumpulkan peneliti melalui wawancara semi-terstruktur dengan dua orang manajer operasional J&T Express Banda Aceh pada Oktober 2025 mengindikasikan bahwa cabang tersebut menangani volume paket yang sangat signifikan, dengan perkiraan rata-rata belasan ribu paket per hari. Mereka juga mengakui bahwa laporan kehilangan paket (*missing package*) merupakan salah satu jenis komplain yang periodik diterima, meskipun dalam persentase yang kecil dibandingkan total volume pengiriman. Data awal kasus kehilangan paket yang dapat diidentifikasi dari catatan internal cabang J&T Express Pango Banda Aceh selama periode 2024-2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Awal Kasus Kehilangan Paket di J&T Express Banda Aceh

No.	Tahun	Jenis Barang yang Hilang	Jumlah Kasus
1	2024	Case HP	2 kasus
2	2025	Aksesoris	1 kasus

Sumber: Data awal proposal penelitian dari J&T Express Kota Banda Aceh

Meskipun jumlah kasus yang tercatat secara formal relatif kecil, informasi dari narasumber mengungkapkan pola yang penting yaitu paket yang rentan hilang umumnya adalah paket berukuran kecil dan ringan, seperti *casing* ponsel. Pola ini mengindikasikan bahwa kehilangan paket tidak selalu disebabkan oleh faktor kesengajaan, tetapi kemungkinan besar terkait dengan kerentanan operasional dalam penanganan paket ukuran kecil yang mudah tertukar, terselip, atau terlupakan dalam proses logistik yang sangat padat. Fakta bahwa barang yang hilang adalah casing HP meskipun nilai ekonominya mungkin tidak setinggi ponsel

³ Marwiyati, Jalilah, dan Putri Marlinda, "Aspek Bauran Pemasaran terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Jasa J&T Express Kota Banda Aceh," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm. 27–29.

itu sendiri tetap merepresentasikan kerugian riil bagi konsumen dan kegagalan layanan dari perspektif perlindungan konsumen.⁴

Transformasi digital dalam sektor logistik telah mengubah pola konsumsi masyarakat dan meningkatkan ketergantungan terhadap layanan pengiriman ekspres.⁵ Proses distribusi yang efisien dan beragam jenis paket yang ditangani oleh perusahaan logistik ekspres mencerminkan kompleksitas industri ini, yang juga membawa tantangan dalam perlindungan konsumen terutama terkait kehilangan paket.⁶

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara konsumen dengan penyedia jasa pengiriman merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik bagi kedua belah pihak.⁷ Menegaskan kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian akibat penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁸ Di sisi lain, pelaku usaha jasa pengiriman berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab atas barang yang

⁴ Edy Prasetyo, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle, "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak," *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 5, No. 1, 2024, hlm. 31–35.

⁵ Saura, J. R., Palacios-Marqués, D. dan Ribeiro-Soriano, D., Digital Marketing in SMEs via Data-Driven Strategies: Reviewing the Current State of Research, *Journal of Small Business Management*, Vol. 61, No. 3, 2023, hlm. 1278-1313.

⁶ Jaya, K. A., Budiarta, I. N. P. dan Ujianti, N. M. P., Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2020, hlm. 66-71.

⁷ Arifin, M., Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ius Constituendum*, Vol. 5, No. 1, 2020, hlm. 66-82.

⁸ Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M. dan Soegianto, S., Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi, *Jurnal Usm Law Review*, Vol. 4, No. 2, 2021, hlm. 688-701.

dititipkan kepadanya.⁹ Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan jasa pengiriman, sering terjadi permasalahan yang merugikan konsumen, salah satunya adalah kehilangan paket selama proses pengiriman.¹⁰

Kehilangan paket bukan hanya menimbulkan kerugian materiil, tetapi juga menimbulkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan konsumen terhadap sistem logistik. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen untuk mendapatkan barang yang dipesan dengan aman dan kenyataan adanya risiko kehilangan yang harus mereka tanggung.¹¹ Berbagai bentuk pelanggaran perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, baik melalui jalur musyawarah, Yayasan Perlindungan Konsumen, pengadilan, maupun arbitrase, dengan mempertimbangkan karakteristik khusus dari transaksi digital. Penyebab kehilangan paket dalam proses pengiriman dapat bervariasi, mulai dari kesalahan administratif seperti kesalahan sortir di gudang ekspedisi, label pengiriman yang rusak atau tidak terbaca, hingga kesalahan alamat pengiriman yang tidak lengkap. Faktor lain yang berkontribusi terhadap kehilangan paket meliputi pencurian barang selama proses transit, kelalaian kurir dalam mengantarkan paket, serta kendala teknis dan operasional dalam sistem pelacakan.¹² Kondisi cuaca ekstrem, volume

⁹ Kamila, M. dan Haryanto, I., Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen, *Jurnal USM Law Review*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm. 832-849.

¹⁰ Afanggi, A. F. dan Hidayah, A. N., Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman, *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, Vol. 17, No. 01, 2024, hlm. 31-41.

¹¹ Dewi, E. K. dan Gustya, K. S., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang KAI Logistik Express Bandung, *Nusantara Hasana Journal*, Vol. 2, No. 1, 2022, hlm. 179-186.

¹² Juwitasari, N., D. S. R. Sediati, M. Junaidi, dan S. Soegianto. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal USM Law Review*, Vol. 4, No. 2, 2021, hlm. 688-701.

pengiriman yang tinggi pada periode tertentu, dan masalah dalam manajemen gudang transit juga dapat menyebabkan paket hilang atau tertunda dalam waktu yang tidak dapat ditentukan.¹³

Penelitian terdahulu oleh Afanggi & Hidayah perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan karena hilangnya barang akibat kelalaian jasa pengiriman menemukan bahwa tanggung jawab perusahaan ekspedisi diatur dalam Pasal 468 KUHD, dengan tiga bentuk tanggung jawab yaitu mengganti rugi sesuai SOP yang berlaku, bertanggung jawab terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjanya, dan konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non litigasi di Yayasan Perlindungan Konsumen.¹⁴ Nugraha dalam penelitiannya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen J&T Express di Gianyar mengkaji faktor penyebab kehilangan dan kerusakan barang serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.¹⁵ Kamila & Haryanto meneliti tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi atas hilangnya barang konsumen dan menyimpulkan bahwa upaya hukum dapat diselesaikan melalui dua cara, yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan dengan arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.¹⁶ Selanjutnya Prasetyo dalam penelitiannya tentang pertanggungjawaban hukum pihak ekspedisi terhadap barang

¹³ Yuniar, S. N. S. A., A. M. Tilana, M. Mustikasari, dan S. Pribadi. "The Effect of Delivery Time and Price on Customer Satisfaction of Couriers During The Covid-19 Pandemic (Study Case of J&T Express Jakarta Branch)." *Advances in Transportation and Logistics Research*, Vol. 4, 2021, hlm. 195–206.

¹⁴ Afanggi, A. F., dan A. N. Hidayah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman." *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, Vol. 17, No. 1, 2024, hlm. 31–41.

¹⁵ Nugraha, P. G. G. P., I. N. P. Budiarta, dan N. M. P. Ujianti. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar." *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 5, No. 1, 2024, hlm. 118–123.

¹⁶ Kamila, M. dan Haryanto, I., Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen, *Jurnal USM Law Review*, Vol. 5, No. 2, 2022, hlm. 832-849.

hilang atau rusak pada PT Tri Adi Bersama (Anteraja) menemukan bahwa terdapat penurunan jumlah barang yang rusak atau hilang pada tahun 2022 dan 2023, namun mekanisme ganti rugi masih menjadi permasalahan bagi konsumen.¹⁷ Sementara itu, Witiyas dalam penelitiannya di PT JNE Wilayah Kediri menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi berupa penggantian kerugian sampai dengan 10 kali dari nilai biaya pengiriman jika paket tidak diasuransikan, dan jika diasuransikan maka besarnya ganti rugi sesuai nominal kiriman yang diasuransikan.¹⁸ Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme ganti rugi seringkali tidak memuaskan konsumen karena didasarkan pada nilai yang jauh di bawah harga pasar, serta terdapat ketidakjelasan prosedur klaim yang merugikan konsumen. Penelitian ini berupaya mengisi celah (*research gap*) dengan secara spesifik mengkaji kasus kehilangan paket di konteks regional, yaitu J&T Express Banda Aceh, yang memiliki karakteristik pasar dan implementasi kebijakan operasional yang unik.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara mendalam bentuk perlindungan hukum, faktor-faktor dan upaya yang di tempuh untuk menyelesaikan perselisihan bagi konsumen yang mengalami kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh dengan rumusan masalah sebagai berikut:

¹⁷ Prasetyo, E., A. Budiono, dan J. A. Sybelle. "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak." *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, Vol. 5, No. 1, 2024, hlm. 29–43.

¹⁸ Witiyas, B. F. dan Anggraini, A. T., *Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang Melalui PT JNE Wilayah Tangerang*, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 4, No. 1, 2021, hlm. 1715-1736.

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas kehilangan paket dalam pengiriman barang di J&T Express Banda Aceh?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak J&T Express Banda Aceh atas kehilangan paket pengiriman barang?
3. Apa hambatan yang dihadapi konsumen dalam penyelesaian atas kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian perlindungan hukum konsumen atas kehilangan paket dalam layanan pengiriman barang di J&T Express Banda Aceh. Fokus penelitian mencakup bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, tanggung jawab hukum J&T Express Banda Aceh atas kehilangan paket, serta hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian klaim kehilangan paket. Penelitian ini tidak membahas seluruh jenis kerugian dalam jasa pengiriman, seperti keterlambatan, kerusakan barang, atau kesalahan alamat, kecuali sepanjang berkaitan dengan analisis kehilangan paket.

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh.

- b. Untuk menjelaskan tanggung jawab hukum pihak J&T Express Banda Aceh dalam menangani kasus kehilangan paket selama proses pengiriman.
- c. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa atas kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh.

C. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Perlindungan hukum adalah pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain. Dalam penelitian ini, perlindungan hukum adalah upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan kepada konsumen yang dirugikan, baik preventif maupun represif, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Konsumen berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen adalah pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat barang/jasa yang diperdagangkan, konsumen adalah pengguna jasa pengiriman barang melalui J&T Express Banda Aceh.
- c. Kehilangan paket adalah kondisi di mana barang/paket yang dikirimkan melalui jasa pengiriman tidak sampai kepada penerima yang dituju dan tidak dapat ditemukan keberadaannya dalam sistem pengiriman, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen pengirim atau penerima barang.
- d. Pengiriman berdasarkan KUHD, pengiriman adalah perjanjian pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan selamat. Dalam penelitian ini, pengiriman adalah proses pemindahan barang melalui J&T Express sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima.
- e. J&T Express adalah perusahaan jasa pengiriman ekspres (logistik) yang beroperasi di Indonesia, yang menjadi objek penelitian ini adalah cabang J&T Express yang beroperasi di wilayah Banda Aceh, Provinsi Aceh.

3. Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti. Populasi penelitian ini terdiri

dari Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh, Bagian Customer Service J&T Express Banda Aceh, Konsumen pengguna jasa pengiriman J&T Express yang mengalami kehilangan paket, Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh.

4. Cara Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini digunakan *metode purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Responden

Responden dipilih sebagai narasumber inti yang secara langsung mengalami, terlibat dalam, atau memiliki kewenangan terkait fenomena yang diteliti (Flick, 2022). Pemilihan responden yang tepat memungkinkan peneliti membangun pemahaman yang holistik dan kontekstual terhadap pokok permasalahan. Sejalan dengan pendekatan tersebut, pada penelitian ini yang mengkaji perlindungan hukum konsumen akibat kehilangan paket, responden didefinisikan sebagai pihak-pihak yang secara langsung menjadi subjek sekaligus pelaku dalam hubungan hukum jasa pengiriman. Berdasarkan karakteristik hukum dari permasalahan yang diangkat, responden yang dipilih yaitu sebagai berikut:

- 1) Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh sebanyak 1 (satu) orang
- 2) Bagian Customer Service J&T Express Banda Aceh sebanyak 1 (satu) orang
- 3) Konsumen pengguna jasa pengiriman J&T Express yang mengalami kehilangan paket sebanyak 3 (tiga) orang

b. Informan

- 1) Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh sebanyak 1 (satu) orang
- 2) Akademisi Pakar Hukum Perlindungan Konsumen sebanyak 1 (satu) orang

5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari internet dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Data primer yaitu diperoleh melalui teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dari responden dan informan terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab J&T Express Banda Aceh atas kehilangan paket dalam pengiriman.

- b. Data skunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

6. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar. Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka secara sistematika dibagi dalam empat bab sebagai berikut:

Bab I, Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Merupakan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dan perbuatan melawan hukum.

Bab III, Merupakan bab hasil penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kehilangan Paket Dalam Pengiriman (Suatu Penelitian di J&T Express Banda Aceh), diantaranya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket di J&T Express di Kota Banda aceh,

tanggung jawab hukum pihak J&T Express Banda Aceh dalam menangani kasus kehilangan paket selama proses pengiriman, dan hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa atas kehilangan paket di J&T Express.

Bab IV, Merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dari hasil bab-bab yang telah di bahas sebelumnya dan saran yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.



BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN PAKET DALAM PENGIRIMAN DI J&T EXPRESS BANDA ACEH

A. Tinjauan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur penting dalam konsep negara hukum yang menjamin adanya pengakuan, penghormatan, dan pemenuhan hak-hak setiap warga negara. Dalam negara hukum, setiap tindakan yang dilakukan oleh individu, masyarakat, maupun badan usaha harus berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku sehingga tercipta kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum. Perlindungan hukum diberikan untuk memastikan bahwa setiap subjek hukum memperoleh haknya secara layak serta mendapatkan penyelesaian apabila hak tersebut dilanggar oleh pihak lain.¹⁹ Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum pada dasarnya bertujuan untuk memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta keadilan bagi masyarakat dalam menjalankan hubungan hukum. Dengan adanya perlindungan hukum, setiap pihak yang dirugikan dapat memperoleh mekanisme penyelesaian dan pemulihan atas kerugian yang dialaminya.²⁰

¹⁹ CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 38–42.

²⁰ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, perlindungan hukum memiliki peranan yang sangat penting karena kedudukan para pihak sering kali tidak seimbang. Pelaku usaha umumnya memiliki kemampuan ekonomi yang lebih besar, menguasai informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, serta memiliki kewenangan dalam menentukan syarat dan ketentuan layanan. Sebaliknya, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi, keterbatasan pengetahuan hukum, dan tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Dalam konteks jasa pengiriman barang, perlindungan hukum menjadi sangat penting karena konsumen mempercayakan barang miliknya kepada perusahaan jasa pengiriman untuk disampaikan kepada penerima. Hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman lahir sejak adanya kesepakatan pengiriman barang yang dibuktikan dengan resi atau dokumen pengiriman. Melalui hubungan hukum tersebut, perusahaan berkewajiban menjaga keamanan barang selama proses pengangkutan hingga barang diterima oleh pihak yang dituju. Apabila barang mengalami kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan, maka konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum dan ganti kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²¹

Perlindungan hukum dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai perlindungan setelah kerugian terjadi, tetapi juga sebagai sistem pencegahan agar

²¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 53.

hak konsumen tidak dilanggar sejak awal hubungan hukum terbentuk. Karena itu, perlindungan hukum harus dilihat secara utuh melalui tiga unsur, yaitu adanya norma hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak, adanya mekanisme pelaksanaan norma dalam praktik, serta adanya sarana pemulihan ketika terjadi pelanggaran hak.

Secara teoritis, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya kerugian sebelum sengketa muncul. Dalam jasa pengiriman, bentuk preventif dapat berupa pemberian informasi yang benar mengenai tarif, estimasi waktu, nomor resi, pelacakan paket, syarat pengemasan, barang yang dilarang dikirim, risiko kehilangan, pilihan asuransi/perlindungan tambahan, batas tanggung jawab, batas waktu klaim, serta dokumen yang wajib disiapkan konsumen.²²

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadi kerugian atau sengketa. Bentuknya dapat berupa penerimaan pengaduan, investigasi internal, negosiasi, mediasi, penggantian kerugian, pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen, penyelesaian melalui Yayasan Perlindungan Konsumen, arbitrase, atau gugatan perdata ke pengadilan. Dalam kasus kehilangan paket, perlindungan represif memiliki arti penting karena konsumen membutuhkan kepastian mengenai status paket, penyebab kehilangan, dasar perhitungan ganti

²² Nina Juwitasari, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, dan Soegianto, "Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," *Jurnal USM Law Review*, Vol. 4 No. 2, 2021, hlm. 688–701

rugi, serta jalur keberatan apabila penyelesaian internal perusahaan tidak memuaskan.²³

Dengan demikian, perlindungan hukum yang baik tidak cukup hanya tertulis dalam undang-undang atau syarat layanan perusahaan. Perlindungan tersebut harus dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh konsumen secara nyata. Apabila konsumen tidak mengetahui cara mengadu, tidak memperoleh penjelasan mengenai bukti klaim, atau hanya menerima jawaban sepihak tanpa dasar yang jelas, maka perlindungan hukum belum berjalan efektif meskipun perusahaan telah memiliki prosedur tertulis.²⁴

B. Tinjauan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal. Dalam praktiknya, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan informasi, kemampuan ekonomi, maupun pengetahuan hukum. Oleh karena itu, negara hadir melalui

²³ Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, "Efektifitas Yayasan Perlindungan Konsumen sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia," *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Vol. 3 No. 2, 2021, hlm. 7–14.

²⁴ Andini Kariza, Mutia Cherawaty Thalib, dan Sri Nanang Meiske Kamba, "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi terhadap Kerugian Materil dan Imaterial Konsumen akibat Kelalaian dalam Pengiriman Barang," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, Vol. 3 No. 6, 2025, hlm. 10081–10096.

berbagai peraturan perundang-undangan untuk memberikan jaminan perlindungan terhadap kepentingan konsumen.²⁵

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan pemberian ganti rugi ketika terjadi kerugian, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, pengawasan, pembinaan, serta penyelesaian sengketa yang mungkin timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, perlindungan konsumen merupakan suatu sistem yang mengatur hubungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah untuk menciptakan transaksi yang aman, adil, dan bertanggung jawab.²⁶

Dalam sektor jasa pengiriman barang, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan atau menerima barang guna memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, maupun kepentingan lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen dalam jasa pengiriman tidak hanya terbatas pada pihak pengirim yang membayar ongkos kirim, tetapi juga dapat mencakup penerima barang yang memperoleh manfaat dari jasa pengiriman tersebut. Dalam transaksi perdagangan elektronik (e-commerce), misalnya, pembeli sering kali menjadi pihak yang mengalami kerugian apabila barang tidak sampai atau hilang

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 30–33.

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 39.

dalam proses pengiriman, meskipun pihak yang melakukan pembayaran ongkos kirim adalah penjual.

Hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman lahir sejak adanya kesepakatan pengiriman barang yang dibuktikan dengan dokumen pengiriman atau resi. Melalui hubungan hukum tersebut, perusahaan jasa pengiriman berkewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan tujuan yang telah disepakati, menjaga keamanan barang selama proses pengangkutan, serta menyerahkan barang kepada penerima dalam kondisi baik. Sebaliknya, konsumen berkewajiban memberikan informasi yang benar mengenai barang yang dikirim, membayar biaya pengiriman, serta mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.²⁷

Pasal 4 ayat 1 UUPK memberikan berbagai hak kepada konsumen yang harus dihormati dan dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak-hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa; hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa; serta hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam konteks jasa pengiriman barang, hak atas keamanan dan keselamatan jasa memiliki arti bahwa konsumen berhak memperoleh jaminan bahwa barang yang dikirim akan diperlakukan dengan baik dan terlindungi selama proses

²⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 1-3; Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 37-39.

pengiriman. Konsumen juga berhak memperoleh informasi yang jelas mengenai tarif pengiriman, estimasi waktu pengiriman, nomor resi, prosedur pelacakan barang, syarat pengajuan klaim, serta ketentuan mengenai ganti rugi apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Apabila perusahaan tidak memberikan informasi yang jelas atau menyesatkan, maka hak konsumen telah dilanggar.²⁸

Selain memberikan hak kepada konsumen, UUPK juga mengatur kewajiban konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 ayat 1. Konsumen berkewajiban membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan jasa, beritikad baik dalam melakukan transaksi, membayar sesuai nilai yang disepakati, serta mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Dalam jasa pengiriman, kewajiban tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan keterangan yang benar mengenai isi barang, tidak mengirimkan barang yang dilarang, serta melengkapi dokumen yang diperlukan apabila terjadi klaim kehilangan atau kerusakan barang.

Di sisi lain, Pasal 7 ayat 1 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang ditawarkan, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu jasa yang diberikan, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diberikan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam jasa pengiriman, kewajiban ini berarti perusahaan harus memastikan bahwa setiap paket diproses sesuai standar operasional yang berlaku dan bertanggung

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), hlm. 20–22.

jawab apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan.²⁹

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen diatur lebih lanjut dalam Pasal 19 ayat 1 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang yang sejenis, perawatan kesehatan, atau bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam kasus kehilangan paket, ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman.

Perkembangan perdagangan elektronik dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan meningkatnya penggunaan jasa ekspedisi sebagai sarana distribusi barang. Seiring meningkatnya volume pengiriman, risiko kehilangan, kerusakan, keterlambatan, maupun kesalahan pengiriman juga semakin besar. Kondisi ini menjadikan perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman semakin penting karena setiap kerugian yang dialami konsumen dapat berdampak pada kerugian materiil maupun immateriil.³⁰

Perkembangan perdagangan elektronik dalam beberapa tahun terakhir menyebabkan meningkatnya penggunaan jasa ekspedisi sebagai sarana distribusi barang. Seiring meningkatnya volume pengiriman, risiko kehilangan, kerusakan, keterlambatan, maupun kesalahan pengiriman juga semakin besar. Kondisi ini

²⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018), hlm. 85–87.

³⁰ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 104.

menjadikan perlindungan konsumen dalam sektor jasa pengiriman semakin penting karena setiap kerugian yang dialami konsumen dapat berdampak pada kerugian materiil maupun immateriil. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman umumnya bukan disebabkan oleh kurangnya aturan hukum, melainkan karena kurang optimalnya pelaksanaan aturan tersebut. Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya berdasarkan UUPK, tidak mengetahui prosedur pengajuan klaim, tidak memiliki bukti pembelian atau invoice sebagai dasar perhitungan ganti rugi, serta tidak memahami mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Akibatnya, tidak sedikit konsumen yang memilih untuk menerima kerugian tanpa melakukan upaya hukum lebih lanjut.³¹

Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman harus dilaksanakan secara komprehensif melalui pemberian informasi yang transparan, peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, serta penyelesaian sengketa yang cepat dan adil. Dengan terlaksananya perlindungan konsumen secara efektif, hak-hak konsumen dapat terjamin dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan jasa pengiriman dapat terus meningkat.

C. Tinjauan Tentang Hukum Pengangkutan (*Contract of Carriage*)

Perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik di mana satu pihak, yaitu pengangkut, mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan

³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 94–96

barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan dengan selamat, sedangkan pihak lainnya, yaitu pengirim atau penumpang, berkewajiban membayar biaya pengangkutan yang telah disepakati. Perjanjian pengangkutan termasuk salah satu bentuk perjanjian yang memiliki peranan penting dalam kegiatan perdagangan dan distribusi barang karena menjadi sarana yang menghubungkan produsen, distributor, dan konsumen. Dengan berkembangnya perdagangan elektronik (*e-commerce*), kebutuhan terhadap jasa pengangkutan semakin meningkat sehingga peran perusahaan ekspedisi dan jasa kurir menjadi sangat penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat.

Menurut H.M.N. Purwosutjipto, perjanjian pengangkutan merupakan perjanjian campuran yang mengandung unsur perjanjian pemberian jasa, perjanjian penyimpanan (*bewaargeving*), dan pemberian kuasa (*lastgeving*). Unsur penyimpanan terlihat dari kewajiban pengangkut untuk menjaga barang yang dipercayakan kepadanya selama proses pengangkutan berlangsung. Sementara itu, unsur pemberian kuasa tercermin dari tindakan pengangkut yang bertindak atas kepentingan pengirim untuk menyerahkan barang kepada pihak penerima di tempat tujuan. Oleh karena itu, tanggung jawab pengangkut tidak hanya sebatas memindahkan barang, tetapi juga menjamin keselamatan barang sejak diterima hingga diserahkan kepada penerima yang berhak.³²

Dalam hukum Indonesia, pengaturan mengenai pengangkutan barang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Pasal 468 ayat (1) KUHD menyatakan bahwa pengangkut wajib menjaga keselamatan barang yang diangkut

³² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 15.

sejak saat penerimaan sampai dengan saat penyerahan. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pengangkut memikul tanggung jawab hukum atas setiap kerusakan, kehilangan, maupun keterlambatan penyerahan barang yang terjadi selama proses pengangkutan. Dengan demikian, pengangkut berkewajiban untuk melakukan segala tindakan yang diperlukan guna menjamin keamanan barang selama berada dalam penguasaannya.

Tanggung jawab pengangkut pada dasarnya didasarkan pada prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini mengandung arti bahwa apabila terjadi kerugian terhadap barang yang diangkut, maka pengangkut dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*), kesalahan atau kelalaian pengirim, maupun karena sifat atau cacat bawaan barang itu sendiri. Oleh karena itu, beban pembuktian dalam sengketa pengangkutan pada umumnya berada pada pihak pengangkut untuk membuktikan bahwa kerugian yang terjadi bukan disebabkan oleh kesalahannya.³³

Selain diatur dalam KUHD, hubungan hukum antara pengangkut dan pengguna jasa juga tunduk pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya mengenai perikatan dan wanprestasi. Apabila pengangkut tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana diperjanjikan, misalnya barang tidak sampai ke tujuan, barang hilang, atau mengalami kerusakan, maka pengangkut dapat dianggap melakukan wanprestasi. Akibat hukumnya, pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti kerugian sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata.

³³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 41–43.

Dalam praktik bisnis modern, jasa pengangkutan tidak lagi dilakukan secara sederhana, melainkan melibatkan sistem logistik yang kompleks. Perusahaan jasa kurir dan ekspedisi seperti J&T Express, JNE, SiCepat, Pos Indonesia, maupun perusahaan logistik lainnya berfungsi sebagai pengangkut yang menyediakan layanan pengiriman barang secara cepat dan terintegrasi. Hubungan hukum antara konsumen dengan perusahaan jasa kurir lahir sejak barang diserahkan kepada pihak kurir dan diterimanya barang tersebut untuk dikirim ke alamat tujuan. Pada saat yang sama, timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.³⁴

Dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang, perusahaan kurir umumnya menerapkan syarat dan ketentuan baku (*standard contract*) yang dituangkan dalam resi pengiriman maupun aplikasi digital yang digunakan konsumen. Perjanjian baku tersebut mengatur berbagai hal, antara lain tata cara pengiriman, jenis barang yang dapat dikirim, prosedur klaim, batas waktu pengajuan klaim, serta ketentuan mengenai ganti rugi. Meskipun demikian, kedudukan konsumen dalam perjanjian baku sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena isi perjanjian telah ditentukan secara sepihak oleh perusahaan.

Untuk melindungi konsumen dari ketidakseimbangan tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan batasan terhadap penggunaan klausula baku. Pasal 18 UUPK melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atau klausula yang menghilangkan hak konsumen untuk menuntut ganti rugi. Oleh karena itu, apabila perusahaan jasa pengiriman mencantumkan

³⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 45–47.

klausula yang membebaskan dirinya dari tanggung jawab atas kehilangan barang yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan, maka klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.³⁵

Dalam hukum pengangkutan dikenal pula beberapa prinsip tanggung jawab, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*), dan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pada umumnya, tanggung jawab perusahaan pengangkutan barang menganut prinsip praduga bertanggung jawab, sehingga pengangkut dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sampai dapat dibuktikan sebaliknya. Prinsip ini memberikan perlindungan yang lebih baik kepada konsumen karena mempermudah proses pembuktian ketika terjadi sengketa.

Bukti utama dalam perjanjian pengangkutan adalah dokumen pengangkutan, seperti surat muatan, konosemen (*bill of lading*), maupun resi pengiriman. Resi pengiriman berfungsi sebagai bukti penerimaan barang oleh pengangkut, bukti adanya perjanjian pengangkutan, serta alat untuk mengidentifikasi dan melacak posisi barang selama proses pengiriman. Dalam perkembangan teknologi informasi, resi pengiriman dilengkapi dengan sistem pelacakan (*tracking system*) yang memungkinkan pengirim dan penerima mengetahui status barang secara real time. Sistem ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas perusahaan pengangkutan dalam melaksanakan kewajibannya.³⁶

³⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 112–114.

³⁶ Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2014), hlm. 285–287.

Meskipun demikian, keberadaan resi bukan merupakan syarat sah lahirnya perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan tetap dianggap ada selama telah terjadi kesepakatan antara pengirim dan pengangkut mengenai pengiriman barang serta adanya penyerahan barang untuk diangkut. Dengan demikian, resi hanya berfungsi sebagai alat bukti yang mempermudah pembuktian apabila di kemudian hari terjadi perselisihan antara para pihak. Dalam konteks pengiriman barang melalui jasa kurir, kehilangan paket merupakan salah satu bentuk pelanggaran terhadap kewajiban pengangkut yang dapat menimbulkan tanggung jawab hukum. Kehilangan paket tidak hanya menyebabkan kerugian materiil bagi konsumen, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian immateriil berupa ketidaknyamanan dan hilangnya kepercayaan terhadap layanan pengiriman. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman wajib menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian klaim yang efektif guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam KUHD, KUHPerdara, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁷

Dengan demikian, hukum pengangkutan memberikan landasan hukum yang jelas mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam penyelenggaraan jasa pengiriman barang. Pengangkut berkewajiban menjaga keselamatan barang selama proses pengangkutan, sedangkan pengirim berkewajiban membayar biaya pengangkutan sesuai perjanjian. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang akibat kelalaian pengangkut, maka pengangkut wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

³⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 125–128.

D. Tinjauan Ganti Rugi dan Kompensasi dalam Hukum Perdata

Ganti rugi dalam hukum perdata merupakan suatu bentuk kompensasi atau penggantian kerugian yang diderita oleh satu pihak akibat tindakan atau kelalaian pihak lain yang melanggar hukum (perbuatan melawan hukum) atau perjanjian (wanprestasi). Tujuan pemberian ganti rugi adalah untuk mengembalikan pihak yang dirugikan ke posisi sebelum kerugian terjadi atau memberikan penggantian secara materiil atau immateriil atas kerugian yang diderita BPS-Statistics Indonesia. Konsep ganti rugi ini menjadi instrumen penting dalam perlindungan konsumen, khususnya dalam kasus kehilangan paket oleh jasa pengiriman.

a. Dasar Hukum Ganti Rugi

Dasar hukum utama yang mengatur mengenai ganti rugi dalam hukum perdata tersebar dalam berbagai pasal di KUH Perdata, di antaranya Pasal 1243 KUH Perdata yang mengatur mengenai ganti rugi akibat wanprestasi (tidak dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian), Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur mengenai ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum, serta Pasal 1366-1380 KUH Perdata yang secara spesifik mengatur tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh orang lain, binatang, atau barang tertentu dalam konteks perbuatan melawan hukum BPS-Statistics Indonesia. Selain KUH Perdata, UUPK juga mengatur secara khusus mengenai hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK.³⁸

³⁸ Badri, S., Handayani, P., & Rizki, T. A. (2024). Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi dalam Sistem Hukum Perdata. *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 974–985.

b. Jenis-Jenis Ganti Rugi

Dalam hukum perdata, terdapat beberapa jenis ganti rugi yang dapat dituntut, yaitu: pertama, biaya (*kosten*) yang merupakan semua pengeluaran nyata yang dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan, misalnya biaya pengiriman, biaya klaim, atau biaya administrasi lainnya; kedua, rugi (*schaden*) yang merupakan kerugian materiil berupa kerugian yang bersifat nyata dan dapat dihitung secara ekonomis, seperti nilai barang yang hilang, biaya perbaikan barang yang rusak, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan; ketiga, ganti rugi immateriil yang merupakan penggantian kerugian yang bersifat non-ekonomis atau tidak dapat diukur secara langsung dengan uang, seperti rasa sakit, penderitaan psikis, hilangnya kehormatan atau reputasi baik, dan ketidaknyamanan BPS-Statistics Indonesia.

Dalam konteks kehilangan paket, konsumen berhak menuntut ganti rugi berupa nilai barang yang hilang (*damnum emergens*) serta kerugian berupa keuntungan yang seharusnya diperoleh apabila barang sampai tepat waktu (*lucrum cessans*). Namun demikian, dalam praktiknya perusahaan ekspedisi seringkali membatasi tanggung jawabnya hanya sebesar nilai yang dideklarasikan atau kelipatan tertentu dari biaya pengiriman, sebagaimana diatur dalam Pasal 470 KUHD yang memperbolehkan pengangkut untuk mensyaratkan bahwa ia tidak akan bertanggung jawab untuk tidak lebih dari suatu jumlah tertentu, kecuali bila kepadanya diberitahukan tentang sifat dan nilai barangnya sebelum atau pada waktu penerimaan.³⁹

³⁹ Kamila, M. dan Haryanto, I., Op.cit., hlm. 842.

c. Mekanisme Penuntutan Ganti Rugi

Untuk dapat menuntut ganti rugi dalam hukum perdata, pihak yang dirugikan harus memenuhi beberapa syarat, di antaranya adanya kerugian nyata yang diderita oleh pihak penggugat, adanya dasar hukum yang jelas yang mewajibkan pihak tergugat untuk memberikan ganti rugi (baik karena wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum), adanya hubungan kausalitas (sebab akibat) yang jelas antara tindakan atau kelalaian tergugat dengan kerugian yang diderita penggugat, serta adanya kesalahan (dalam kasus perbuatan melawan hukum) BPS-Statistics Indonesia. Prosedur menuntut ganti rugi biasanya dilakukan melalui pengajuan gugatan perdata ke pengadilan negeri, atau melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa seperti Yayasan Perlindungan Konsumen, mediasi, atau arbitrase.⁴⁰

Dalam konteks perlindungan konsumen, Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut 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. Konsumen yang merasa dirugikan dapat meminta ganti rugi langsung kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha harus memberikan tanggapan dan/atau penyelesaian dalam waktu yang ditentukan.⁴¹

⁴⁰ Afanggi, A.F. dan Hidayah, A.N., Op.cit., hlm. 37.

⁴¹ Amin, M.N., et.al., Op.cit., hlm. 55.

E. Tinjauan Tentang Perusahaan Ekspedisi J&T Express

Perusahaan ekspedisi atau perusahaan jasa pengiriman merupakan badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan pengangkutan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu. Dalam praktiknya, perusahaan ekspedisi tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa pengiriman, tetapi juga sebagai penyedia layanan logistik yang mencakup penyimpanan, pengemasan, pelabelan, pelacakan barang, hingga pengelolaan distribusi barang secara menyeluruh. Keberadaan perusahaan ekspedisi sangat penting dalam menunjang kegiatan perdagangan dan perekonomian, terutama di era perkembangan teknologi dan perdagangan elektronik (e-commerce) yang semakin pesat.

Perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memastikan barang yang dipercayakan oleh konsumen dapat sampai ke tujuan dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan kondisi saat barang diterima. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan ekspedisi berfungsi sebagai perantara antara pengirim dan penerima barang. Oleh karena itu, perusahaan ekspedisi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat kesalahan atau kelalaian dalam proses pengiriman barang.⁴²

Layanan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi sangat beragam, mulai dari pengiriman dokumen, paket kecil, barang dalam jumlah besar, hingga pengiriman kargo antarwilayah maupun antarnegara. Untuk menunjang proses pengiriman tersebut, perusahaan ekspedisi memanfaatkan berbagai moda transportasi seperti

⁴²Soegijatna Tjakrawerdaja, *Logistik Indonesia Masa Depan*, (Jakarta: Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, 2017), hlm. 12.

transportasi darat, laut, dan udara. Pemilihan moda transportasi biasanya disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, jarak pengiriman, biaya, serta tingkat urgensi barang yang dikirim.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang berkembang pesat di Indonesia adalah J&T Express. J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman yang didirikan pada tahun 2015 oleh Jet Lee dan Tony Chen. Nama J&T sendiri merupakan singkatan dari nama kedua pendirinya, yaitu Jet Lee dan Tony Chen. Sejak awal berdiri, J&T Express berfokus pada pelayanan pengiriman yang berbasis teknologi dengan memanfaatkan sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan proses pengiriman dan pelacakan barang secara real time.⁴³

J&T Express menyediakan layanan pengiriman dokumen maupun paket ke berbagai wilayah di Indonesia bahkan ke beberapa negara. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, J&T Express menggunakan jalur transportasi darat, laut, dan udara sehingga mampu menjangkau daerah-daerah yang luas dengan waktu pengiriman yang relatif cepat. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, seperti layanan reguler, layanan hemat, dan layanan pengiriman cepat.

Sebagai perusahaan jasa pengiriman, J&T Express memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan dan keselamatan barang selama proses pengangkutan. Hubungan hukum antara J&T Express dengan konsumen lahir melalui perjanjian pengangkutan yang dibuktikan dengan adanya resi pengiriman. Melalui perjanjian tersebut, J&T

⁴³ M. Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 28-

Express berkewajiban mengantarkan barang ke alamat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sedangkan konsumen berkewajiban membayar biaya pengiriman sesuai tarif yang berlaku. Apabila terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak perusahaan, maka J&T Express dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan syarat serta ketentuan layanan yang berlaku. Dalam perkembangannya, J&T Express menjadi salah satu perusahaan ekspedisi yang banyak digunakan oleh masyarakat karena memiliki jaringan operasional yang luas, sistem pelacakan barang yang mudah diakses, serta layanan penjemputan paket (pick up service) yang memudahkan konsumen. Keberadaan J&T Express juga memberikan kontribusi yang besar dalam mendukung aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia karena mampu menghubungkan pelaku usaha dan konsumen melalui layanan distribusi barang yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, J&T Express memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran arus barang dan kegiatan ekonomi di berbagai daerah.⁴⁴

⁴⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 41-43.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KEHILANGAN PAKET DALAM PENGIRIMAN DI J&T EXPRESS BANDA ACEH

A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Kehilangan Paket di J&T Express Banda Aceh

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kehilangan paket dalam jasa pengiriman barang merupakan upaya untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut diberikan agar konsumen memperoleh kepastian hukum, rasa aman, serta ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha. Dalam praktiknya, perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.⁴⁵

Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket tidak hanya berupa pemberian ganti rugi, tetapi juga mencakup upaya pendampingan dan pembelaan terhadap hak-hak konsumen. Yayasan Perlindungan Konsumen berperan memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, menerima pengaduan masyarakat, serta membantu proses penyelesaian sengketa apabila konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh haknya dari pelaku usaha. Menurut pihak yayasan, konsumen yang mengalami kehilangan paket berhak memperoleh penjelasan yang transparan mengenai penyebab kehilangan, proses

⁴⁵ Bapak Thaib Zakaria, Akademisi, Wawancara pada tanggal 12 Mei 2026

penanganan pengaduan, serta kompensasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif harus mampu menjamin adanya kepastian penyelesaian, tanggung jawab pelaku usaha, dan pemulihan kerugian yang dialami konsumen sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.⁴⁶

Bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi jasa akomodasi melalui layanan J&T Express dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama: perlindungan preventif (pencegahan) dan perlindungan represif (penindakan setelah terjadi pelanggaran). Kedua bentuk perlindungan ini saling melengkapi untuk memberikan perlindungan komprehensif kepada konsumen.

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya sengketa atau kerugian dengan tujuan mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum preventif bertujuan memberikan kepastian dan perlindungan hukum sejak awal sehingga dapat meminimalkan terjadinya kerugian. Dalam konteks jasa pengiriman barang, perlindungan preventif dilakukan untuk mengurangi risiko kehilangan paket yang dapat merugikan konsumen. Melalui perlindungan preventif, konsumen memperoleh jaminan bahwa pelaku usaha telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum dan standar pelayanan yang berlaku. Dengan demikian, potensi terjadinya kerugian maupun perselisihan

⁴⁶ Ibu Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda, wawancara pada tanggal 5 Juni 2026

antara konsumen dan pelaku usaha dapat diminimalkan sejak awal hubungan hukum terbentuk.⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Qisthi Hani menjelaskan bahwa perusahaan memberikan informasi kepada konsumen sebelum proses pengiriman dilakukan. Informasi tersebut meliputi syarat dan ketentuan pengiriman, jenis barang yang diperbolehkan maupun dilarang untuk dikirim, serta prosedur pengajuan klaim apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Pemberian informasi ini bertujuan agar konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam menggunakan jasa pengiriman.

Selain itu, J&T Express menyediakan sistem pelacakan (tracking system) yang dapat diakses oleh konsumen melalui nomor resi pengiriman. Melalui sistem tersebut, konsumen dapat mengetahui posisi dan status paket secara real time sehingga proses pengiriman dapat dipantau hingga barang diterima oleh penerima. Keberadaan sistem pelacakan tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas perusahaan dalam menjalankan layanan pengiriman. Konsumen dapat segera mengetahui apabila terjadi keterlambatan atau kendala dalam proses pengiriman sehingga dapat melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan.⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuryati Ikhma menjelaskan bahwa proses pengiriman barang di J&T Express Banda Aceh juga dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan

⁴⁷ <http://portalugb.ac.id>, "Perlindungan Hukum", Diakses Pada Tanggal 15 Mei 2026

⁴⁸ Ibu Qisthi Hani, Pihak Perwakilan dari Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh Banda Aceh, Wawancara, pada tanggal 5 Juni 2026

perusahaan. SOP tersebut mencakup tahapan penerimaan barang, pemeriksaan kondisi paket, pencatatan data pengiriman, penyortiran, penyimpanan, pengangkutan, hingga pengantaran kepada penerima. Penerapan SOP bertujuan meminimalkan risiko kesalahan dan kehilangan barang selama proses pengiriman. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap petugas memiliki pedoman kerja yang harus dipatuhi sehingga kemungkinan terjadinya kelalaian dapat ditekan.

Setiap paket yang diterima oleh J&T Express dicatat secara digital dan diberikan nomor resi sebagai identitas pengiriman. Sistem pencatatan tersebut memudahkan perusahaan dalam melakukan pengawasan dan penelusuran paket apabila terjadi kendala selama proses pengiriman. Selain berfungsi sebagai alat identifikasi, nomor resi juga menjadi bukti bahwa perusahaan telah menerima barang untuk dikirim sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Dengan adanya pencatatan digital dan nomor resi, konsumen memperoleh jaminan keamanan serta kemudahan dalam memantau barang yang dikirim.

Selanjutnya, pihak J&T Express Banda Aceh juga melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan dan kurir untuk memastikan seluruh proses pengiriman berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan melalui evaluasi kinerja secara berkala, pemantauan proses distribusi barang, serta pemberian pembinaan kepada karyawan yang bertugas dalam kegiatan operasional. Upaya ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kelalaian, kesalahan administrasi, maupun tindakan yang berpotensi menyebabkan kehilangan barang milik konsumen. Pengawasan yang efektif merupakan bagian dari tanggung jawab

perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan dan memberikan perlindungan kepada konsumen selama proses pengiriman berlangsung.⁴⁹

Perlindungan hukum preventif dalam jasa pengiriman barang merupakan upaya yang sangat penting untuk mencegah terjadinya sengketa dan kerugian bagi konsumen. Menurut beliau, perlindungan preventif dapat diwujudkan melalui pemberian informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan pengiriman, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang baik, penggunaan teknologi pelacakan barang, serta pengawasan terhadap seluruh proses pengiriman. Akademisi tersebut juga menjelaskan bahwa perlindungan hukum preventif tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah melalui pembentukan peraturan perundang-undangan, tetapi juga menjadi tanggung jawab pelaku usaha dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dan pelayanan yang profesional. Upaya tersebut merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan rasa aman, perlindungan, dan kepastian hukum kepada konsumen sebelum terjadinya permasalahan dalam penggunaan jasa pengiriman.

Dengan demikian, perlindungan hukum preventif yang diterapkan oleh J&T Express Banda Aceh diwujudkan melalui pemberian informasi yang transparan, penerapan SOP yang ketat, penggunaan sistem pelacakan paket, pencatatan digital dengan nomor resi, pengawasan terhadap kinerja karyawan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Seluruh upaya tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah pencegahan yang dilakukan perusahaan untuk melindungi hak-

⁴⁹ Ibu Nuryati Ikhma, Pihak Customer Service J&T Express Banda Aceh Banda Aceh, Wawancara, pada tanggal 5 Juni 2026

hak konsumen dan meminimalkan risiko kehilangan paket selama proses pengiriman barang berlangsung. Perlindungan preventif ini memiliki peran yang sangat penting karena tidak hanya memberikan kepastian hukum bagi konsumen, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman yang diberikan oleh J&T Express Banda Aceh.⁵⁰

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa dengan tujuan memulihkan hak pihak yang dirugikan. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum represif berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang timbul akibat adanya pelanggaran hak serta sebagai upaya untuk memberikan keadilan dan kepastian hukum kepada pihak yang dirugikan. Dalam konteks jasa pengiriman barang, perlindungan hukum represif diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan paket agar hak-haknya dapat dipulihkan melalui mekanisme pengaduan, klaim, maupun pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha.⁵¹

Perlindungan hukum represif merupakan bentuk tanggung jawab yang harus diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman ketika terjadi kehilangan paket yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Menurut beliau, konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan dan menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha apabila barang yang dikirim tidak sampai kepada penerima sebagaimana mestinya. Dalam kondisi tersebut, perusahaan wajib melakukan investigasi terhadap

⁵⁰ Bapak Thaib Zakaria, Akademisi, Wawancara pada tanggal 12 Mei 2026

⁵¹ <http://portaluqb.ac.id>, "Perlindungan Hukum", Diakses Pada Tanggal 15 Mei 2026

penyebab kehilangan paket dan memberikan penyelesaian yang adil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan maupun perjanjian yang telah disepakati. Akademisi tersebut juga menegaskan bahwa pemberian ganti rugi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum represif yang bertujuan mengembalikan hak konsumen yang telah dirugikan.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara salah satu konsumen J&T Express Banda Aceh mengatakan bahwa pernah mengalami keterlambatan informasi terkait keberadaan paket yang dikirim sehingga menimbulkan kekhawatiran bahwa paket tersebut hilang. Setelah menghubungi pihak J&T Express, perusahaan segera melakukan penelusuran terhadap paket dan memberikan penjelasan mengenai status pengiriman. Menurut beliau, respons yang cepat dari pihak perusahaan memberikan kepastian dan rasa tenang bagi konsumen dalam menghadapi permasalahan yang terjadi. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengaduan secara cepat merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum represif yang diberikan kepada konsumen.⁵³

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara salah satu pengguna jasa J&T Express Banda Aceh, beliau menyampaikan bahwa ketika terjadi masalah pada pengiriman barang, pihak perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan klaim sesuai prosedur yang berlaku. Menurut beliau, adanya mekanisme klaim yang jelas memudahkan konsumen dalam memperoleh penyelesaian atas kerugian yang dialami. Selain itu, pihak perusahaan juga

⁵² Bapak Thaib Zakaria, Akademisi, *Wawancara* pada tanggal 12 Mei 2026

⁵³ Ibu SR, Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2026

memberikan informasi mengenai dokumen yang harus dilengkapi serta tahapan proses penyelesaian klaim sehingga konsumen dapat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memperoleh haknya.⁵⁴

B. Tanggung Jawab Hukum Pihak J&T Express Banda Aceh dalam Menangani Kasus Kehilangan Paket Selama Proses Pengiriman

Tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa pengiriman terhadap kehilangan paket merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas kerugian yang dialaminya. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan.⁵⁵

Dalam praktiknya, kehilangan paket dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan dalam proses sortir barang, kesalahan pencatatan, kehilangan saat proses distribusi, kesalahan pengiriman ke alamat yang tidak sesuai, maupun faktor kelalaian petugas selama proses pengiriman berlangsung. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman dituntut untuk memiliki sistem pengawasan dan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif guna meminimalkan risiko kehilangan barang. Keberadaan prosedur klaim dan pemberian kompensasi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian.

⁵⁴ Bapak MR, Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh, *Wawancara* pada tanggal 15 Juni 2026

⁵⁵ M. Arifin dan F. Rahmawati, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman terhadap Kehilangan Barang Konsumen," *Jurnal Ius Civile*, Vol. 5, No. 2, 2021, hlm. 145–147.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Qisthi Hani menjelaskan bahwa J&T Express memiliki prosedur khusus dalam menangani laporan kehilangan paket dari konsumen. Menurut beliau, ketika konsumen melaporkan kehilangan barang, pihak perusahaan akan terlebih dahulu melakukan pengecekan melalui sistem pelacakan (tracking system) yang dimiliki perusahaan. Setelah itu dilakukan investigasi terhadap seluruh proses pengiriman, mulai dari titik keberangkatan, proses sortir, hingga lokasi terakhir paket terdeteksi dalam sistem. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan penyebab kehilangan dan menentukan pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya kehilangan paket tersebut.

Selama proses investigasi berlangsung, pihak J&T Express tetap memberikan informasi perkembangan penanganan kasus kepada konsumen. Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa paket benar-benar hilang dan kehilangan tersebut terjadi karena kelalaian pihak perusahaan, maka konsumen berhak mengajukan klaim ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut beliau, penyelesaian klaim dilakukan secara profesional dan mengedepankan prinsip pelayanan kepada konsumen agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan J&T Express tetap terjaga.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuryati Ikhma menjelaskan bahwa perusahaan selalu berupaya menyelesaikan setiap pengaduan melalui komunikasi dan musyawarah dengan konsumen. Menurutnya, penyelesaian secara kekeluargaan menjadi langkah yang paling diutamakan karena dapat memberikan

⁵⁶ Ibu Qisthi Hani, Pihak Perwakilan dari Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh Banda Aceh, Wawancara, pada tanggal 5 Juni 2026

solusi yang cepat dan menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan. Namun demikian, perusahaan tetap menghormati hak konsumen untuk menempuh jalur hukum apabila merasa hak-haknya belum terpenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁷

Hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman dan konsumen lahir sejak adanya perjanjian pengiriman barang. Perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Konsumen berkewajiban membayar biaya pengiriman dan memberikan informasi yang benar mengenai barang yang dikirim, sedangkan perusahaan berkewajiban mengirimkan barang dengan aman hingga sampai kepada penerima. Apabila perusahaan gagal memenuhi kewajiban tersebut dan menyebabkan kehilangan barang, maka perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Tanggung jawab hukum dalam kasus kehilangan paket pada dasarnya didasarkan pada prinsip tanggung jawab karena kesalahan (*liability based on fault*). Apabila dapat dibuktikan bahwa kehilangan barang terjadi akibat kelalaian pihak perusahaan atau petugas yang bekerja di bawah tanggung jawab perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen. Ganti rugi tersebut merupakan bentuk pemulihan hak konsumen yang telah dirugikan akibat tidak terlaksananya prestasi sebagaimana diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang. Keberadaan mekanisme klaim yang jelas sangat penting untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Selain itu, perusahaan harus memberikan informasi yang transparan mengenai syarat, prosedur, dan

⁵⁷ Ibu Nuryati Ikhma, Pihak Customer Service J&T Express Banda Aceh Banda Aceh, Wawancara, pada tanggal 5 Juni 2026

batasan ganti rugi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman di kemudian hari. Transparansi tersebut merupakan salah satu bentuk pelaksanaan prinsip perlindungan konsumen yang baik.⁵⁸

Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa perusahaan jasa pengiriman memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap barang yang dipercayakan oleh konsumen selama proses pengiriman berlangsung. Menurut beliau, kehilangan paket merupakan salah satu bentuk kerugian yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa pengiriman apabila tidak ditangani dengan baik dan bertanggung jawab. Dalam menerima pengaduan dari konsumen, perusahaan harus bersikap terbuka, responsif, dan tidak mempersulit proses klaim. Konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas mengenai perkembangan penyelesaian kasus yang dialaminya. Apabila terbukti terjadi kelalaian dari pihak perusahaan, maka pemberian ganti rugi harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak boleh merugikan konsumen. Masih terdapat sebagian konsumen yang belum memahami hak-haknya ketika mengalami kehilangan paket. Oleh karena itu, diperlukan edukasi yang lebih luas mengenai hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya, diharapkan konsumen dapat lebih aktif dalam memperjuangkan haknya apabila mengalami kerugian akibat layanan jasa pengiriman.⁵⁹

⁵⁸ Bapak Thaib Zakaria, Akademisi, *Wawancara* pada tanggal 12 Mei 2026

⁵⁹ Ibu Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda, *wawancara* pada tanggal 5 Juni 2026

C. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Konsumen dalam Proses Penyelesaian Sengketa Atas Kehilangan Paket di J&T Express Banda Aceh.

Penyelesaian sengketa atas kehilangan paket merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk memperoleh haknya berupa penggantian kerugian dari perusahaan jasa pengiriman. Pada dasarnya, setiap konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan paket berhak mengajukan pengaduan dan klaim ganti rugi kepada pihak perusahaan. Namun, dalam praktiknya proses penyelesaian sengketa tidak selalu berjalan dengan mudah. Terdapat berbagai hambatan yang dihadapi konsumen, baik yang berasal dari kurangnya pemahaman mengenai prosedur klaim, keterbatasan bukti yang dimiliki, lamanya proses penyelesaian, maupun kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hambatan-hambatan tersebut dapat menyebabkan konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh ganti rugi yang layak dan tepat waktu. Selain itu, adanya ketidakseimbangan informasi antara perusahaan dan konsumen sering kali membuat konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan adanya transparansi dari pihak perusahaan serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat agar proses penyelesaian sengketa dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih sering dipilih karena prosesnya lebih sederhana dan biaya yang dikeluarkan relatif lebih rendah dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan. Namun, apabila konsumen masih merasa dirugikan dan tidak memperoleh penyelesaian yang adil, maka

konsumen tetap memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara salah satu konsumen J&T Express Banda Aceh mengatakan bahwa ia pernah mengalami kehilangan paket berupa produk Aksesoris yang dibeli melalui platform belanja online. Meskipun dalam sistem pelacakan paket tersebut dinyatakan telah terkirim, barang yang dimaksud tidak pernah diterimanya. Setelah mengajukan pengaduan kepada pihak J&T Express, Ibu SR diminta untuk melengkapi sejumlah dokumen sebagai syarat pengajuan klaim. Hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa adalah lamanya proses verifikasi sehingga ia harus menunggu beberapa minggu untuk memperoleh kepastian mengenai status klaim. Selain itu, kurangnya informasi mengenai perkembangan penanganan kasus membuatnya harus berulang kali menghubungi pihak perusahaan untuk memperoleh kejelasan.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara salah satu konsumen J&T Express Banda Aceh lainnya mengatakan bahwa dirinya pernah mengalami kehilangan paket berupa Case HP yang dikirim melalui layanan J&T Express. Setelah melewati batas waktu pengiriman, paket tersebut tidak kunjung diterima oleh penerima dan akhirnya dinyatakan hilang setelah dilakukan penelusuran oleh pihak perusahaan. Dalam proses penyelesaian sengketa, Fadhil mengalami kesulitan untuk membuktikan nilai barang yang hilang karena bukti pembelian tidak lagi tersimpan

⁶⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2018), hlm. 126.

⁶¹ Ibu SR, Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2026

dengan baik. Kondisi tersebut menyebabkan proses klaim dan penentuan nilai ganti rugi menjadi lebih rumit serta membutuhkan waktu tambahan untuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh perusahaan.⁶²

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara salah satu konsumen J&T Express Banda Aceh lainnya mengatakan bahwa ia pernah mengalami kehilangan paket berupa Case HP juga yang mana dikirimkan kepada anggota keluarganya di luar daerah. Setelah mengetahui paket tersebut hilang, ia segera melaporkan kejadian tersebut dan mengajukan klaim kepada pihak J&T Express sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, hambatan yang dihadapinya adalah kurangnya pemahaman mengenai hak-hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Pada awalnya ia tidak mengetahui dokumen yang harus dipersiapkan untuk mengajukan klaim sehingga proses pengaduan menjadi tertunda. Selain itu, ia juga tidak mengetahui bahwa konsumen dapat meminta bantuan lembaga perlindungan konsumen atau menempuh jalur hukum apabila penyelesaian dengan pihak perusahaan tidak mencapai kesepakatan.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Qisthi Hani menjelaskan bahwa Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa kehilangan paket terjadi karena kesalahan atau kelalaian pihak J&T Express, maka perusahaan akan menawarkan penyelesaian berupa pemberian ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ganti rugi dapat diberikan berdasarkan nilai barang yang

⁶² Bapak MR, Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh, *Wawancara* pada tanggal 15 Juni 2026

⁶³ Ibu AA, Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2026

dapat dibuktikan oleh konsumen atau sesuai dengan batas tanggung jawab yang telah ditentukan dalam syarat dan ketentuan layanan pengiriman. Penyelesaian melalui musyawarah dan kesepakatan antara konsumen dengan pihak perusahaan menjadi langkah yang paling diutamakan karena dianggap lebih cepat, sederhana, dan menguntungkan kedua belah pihak. setiap laporan kehilangan paket akan ditindaklanjuti melalui proses investigasi internal sebelum dilakukan penyelesaian klaim. Perusahaan selalu mengutamakan komunikasi dan musyawarah dengan konsumen agar permasalahan dapat diselesaikan secara kekeluargaan. Apabila klaim yang diajukan memenuhi persyaratan dan kehilangan terbukti terjadi akibat kelalaian perusahaan, maka pihak J&T Express akan memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila penyelesaian melalui musyawarah tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga di luar pengadilan, seperti Yayasan Perlindungan Konsumen. Yayasan Perlindungan Konsumen memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Melalui mekanisme ini, konsumen dapat memperoleh penyelesaian yang lebih formal tanpa harus mengajukan gugatan ke pengadilan.⁶⁴

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan lebih sering dipilih karena prosesnya lebih sederhana dan biaya yang dikeluarkan relatif lebih rendah dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan. Namun, apabila konsumen masih merasa dirugikan dan tidak memperoleh penyelesaian yang adil, maka konsumen

⁶⁴ Ibu Qisthi Hani, Pihak Perwakilan dari Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh Banda Aceh, Wawancara, pada tanggal 5 Juni 2026

tetap memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶⁵

Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh menjelaskan bahwa yayasan sering memberikan pendampingan dan konsultasi kepada konsumen yang mengalami kesulitan dalam proses penyelesaian sengketa dengan perusahaan jasa pengiriman. Menurut beliau, pendampingan tersebut bertujuan membantu konsumen memahami hak-haknya serta memilih mekanisme penyelesaian sengketa yang paling sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa atas kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh pada umumnya dilakukan melalui tahapan pengaduan, verifikasi dan investigasi, musyawarah untuk mencapai kesepakatan ganti rugi, serta penyelesaian melalui Yayasan Perlindungan Konsumen atau pengadilan apabila tidak tercapai kesepakatan antara para pihak. Proses tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen agar hak-haknya tetap terlindungi ketika mengalami kerugian akibat kehilangan paket selama proses pengiriman.⁶⁶

⁶⁵ Bapak Thaib Zakaria, Akademisi, *Wawancara* pada tanggal 12 Mei 2026

⁶⁶ Ibu Fahmiwati, Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen di Kota Banda, *wawancara* pada tanggal 5 Juni 2026

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas kehilangan paket dalam pengiriman di J&T Express Banda Aceh, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang kehilangan paket di J&T Express Banda Aceh diberikan melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif dilakukan melalui pemberian informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan pengiriman, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan sistem pelacakan (tracking system), pencatatan digital dengan nomor resi, serta pengawasan terhadap kinerja karyawan dan kurir. Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui mekanisme pengaduan, investigasi atas laporan kehilangan paket, proses klaim, serta pemberian ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Tanggung jawab hukum J&T Express Banda Aceh dalam menangani kasus kehilangan paket dilaksanakan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila kehilangan paket terbukti terjadi akibat kelalaian perusahaan, maka J&T Express berkewajiban melakukan investigasi, memberikan informasi kepada konsumen mengenai perkembangan penanganan kasus, serta memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyelesaian sengketa pada umumnya dilakukan

melalui komunikasi dan musyawarah untuk mencapai kesepakatan yang adil antara perusahaan dan konsumen.

3. Hambatan yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa atas kehilangan paket meliputi lamanya proses verifikasi dan investigasi, kurangnya informasi mengenai perkembangan penanganan klaim, kesulitan dalam melengkapi atau membuktikan dokumen pendukung, serta rendahnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan peningkatan transparansi dari pihak perusahaan, penyederhanaan prosedur klaim, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan upaya hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian akibat kehilangan paket.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah bersama lembaga terkait perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap perusahaan jasa ekspedisi, termasuk J&T Express Banda Aceh, dengan mewajibkan adanya mekanisme ganti rugi yang jelas dan transparan bagi konsumen yang kehilangan paket. Selain itu, konsumen harus diberikan akses mudah untuk mengajukan klaim sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. J&T Express Banda Aceh sebaiknya menyusun standar operasional prosedur (SOP) penanganan kehilangan paket yang lebih ketat, termasuk sistem

pelacakan real-time, dokumentasi pengiriman yang akurat, serta layanan pelanggan yang responsif. Hal ini akan memperkuat tanggung jawab perusahaan dalam memberikan kepastian hukum dan pelayanan yang layak kepada konsumen.

3. Untuk mengurangi hambatan, perlu dibentuk pusat layanan pengaduan konsumen yang independen atau bekerja sama dengan Yayasan Perlindungan Konsumen. Dengan adanya pendampingan hukum dan mediasi, konsumen dapat lebih mudah menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses panjang dan berbelit.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Khairandy, Ridwan. *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2014.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2022.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Purbo, Onno W. dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenai E-Commerce*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018.
- Soegijatna Tjakrawerdaja. *Logistik Indonesia Masa Depan*. Jakarta: Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, 2017.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2014.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2017.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPdt).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

A. Jurnal

Afanggi, A. F. dan A. N. Hidayah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan Karena Hilangnya Barang Akibat Kelalaian Jasa Pengiriman." *Jurnal Penelitian Serambi Hukum* 17, no. 1 (2024): 31–41.

Arifin, M. "Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 1 (2020): 66–82.

Badri, S., P. Handayani, dan T. A. Rizki. "Ganti Rugi terhadap Perbuatan Melawan Hukum dan Wanprestasi dalam Sistem Hukum Perdata." *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 974–985.

Dewi, E. K. dan K. S. Gustya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang KAI Logistik Express Bandung." *Nusantara Hasana Journal* 2, no. 1 (2022): 179–186.

Fadilah, Tiara Fitriani dan Muhammad Irwan Padli Nasution. "Pengelolaan Logistik dan Pengiriman dalam Pasar Online dan E-Commerce." *Surplus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 1 (2024): 32–34.

Jaya, K. A., I. N. P. Budiarta, dan N. M. P. Ujianti. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat." *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (2020): 66–71.

Juwitasari, Nina, Diah Sulistyani Ratna Sediati, Muhammad Junaidi, dan Soegianto. "Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi." *Jurnal USM Law Review* 4, no. 2 (2021): 688–701.

Kamila, M. dan I. Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 832–849.

Marwiyati, Jalilah, dan Putri Marlinda. "Aspek Bauran Pemasaran terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Jasa J&T Express Kota Banda Aceh." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2023): 27–29.

Nugraha, P. G. G. P., I. N. P. Budiarta, dan N. M. P. Ujianti. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan atas Kehilangan Barang dan Rusak oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Express di Gianyar." *Jurnal Preferensi Hukum* 5, no. 1 (2024): 118–123.

Prasetyo, Edy, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle. "Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman terhadap Barang Hilang atau Rusak." *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* 5, no. 1 (2024): 29–43.

Saura, J. R., D. Palacios-Marqués, dan D. Ribeiro-Soriano. "Digital Marketing in SMEs via Data-Driven Strategies: Reviewing the Current State of Research." *Journal of Small Business Management* 61, no. 3 (2023): 1278–1313.

Sitepu, Rida Ista dan Hana Muhamad. "Efektifitas Yayasan Perlindungan Konsumen sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2021): 7–14.

Witias, B. F. dan A. T. Anggraini. "Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Paket dalam Jasa Layanan Pengiriman Barang melalui PT JNE Wilayah Tangerang." *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 1 (2021): 1715–1736.

Yuniar, S. N. S. A., A. M. Tilana, M. Mustikasari, dan S. Pribadi. "The Effect of Delivery Time and Price on Customer Satisfaction of Couriers During the Covid-19 Pandemic (Study Case of J&T Express Jakarta Branch)." *Advances in Transportation and Logistics Research* 4 (2021): 195–206.

D. Sumber Online

Badan Pusat Statistik. *Statistik E-Commerce 2024*. Jakarta: BPS, 2025. Publikasi dirilis 28 November 2025. Diakses melalui laman resmi BPS.

Badan Pusat Statistik. *Statistik Pergudangan, Ekspedisi, dan Kurir 2024*. Jakarta: BPS, 2025. Publikasi dirilis 11 Februari 2025. Diakses melalui laman resmi BPS.

J&T Express Indonesia. "Ketentuan Asuransi J&T Express." Help Center J&T Express. Diakses 11 Juni 2026.

Portal Universitas Quality Berastagi. "Perlindungan Hukum." Diakses 15 Mei 2026 dari <http://portaluqb.ac.id>.

LAMPIRAN

Wawancara: Ibu Linda Fahmiwati Kepala Yayasan Perlindungan Konsumen Kota Banda Aceh



Wawancara: Ibu Qisthi Hani Pihak Perwakilan dari Manajer Operasional J&T Express Banda Aceh Banda Aceh



Wawancara: Pihak Customer Service J&T Express Banda Aceh Banda Aceh Ibu



Wawancara: Ibu SR Salah Satu Konsumen J&T Express di Kota Banda Aceh

