

TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG
SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
KONSUMEN (Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express
Lamnyong Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



NAMA : ERLINA PUTRI
NPM : 1901110109
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH

2023

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG
SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
BARANG KONSUMEN**
(Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express Lamnyong
Banda Aceh)

Banda Aceh, 13 Februari 2023
Pembimbing


Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.

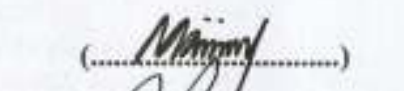
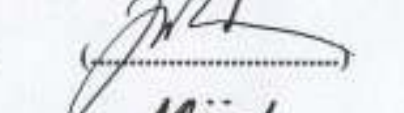
**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG
SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
BARANG KONSUMEN**
(Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express Lamnyong
Banda Aceh)

Nama Mahasiswa : Erlina Putri
NIM : 1901110109
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
Pada Tanggal 28 Februari 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1. Ketua Bagian | : Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H. |
| 2. Sekretaris | : Mainita, S.H., M.H.Kes. |
| 3. Pembimbing | : Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H. |
| 4. Penguji I | : Mainita, S.H., M.H.Kes. |
| 5. Penguji II | : Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H. |


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Banda Aceh, 6 Maret 2023
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum



Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.

ABSTRAK

**ERLINA PUTRI,
2023**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN
BARANG SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
BARANG KONSUMEN (Suatu Penelitian pada PT. Global Jet
Express Cabang J&T Express Lamnyong Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v, 58)., pp., tabl., bibl, app.**

Dr. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.

Pasal 7 Huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, namun dalam kenyataannya masih banyak pihak jasa pengiriman barang yang membuat kesalahan seperti keterlambatan barang dan melebihi tempo waktu yang telah ditentukan dalam hal pengiriman barang. Dalam konteks ini pihak jasa pengiriman barang telah melakukan wanprestasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang terhadap keterlambatan pengiriman barang konsumen, untuk menjelaskan faktor penyebab keterlambatan barang yang dilakukan jasa pengiriman barang serta upaya yang ditempuh terhadap keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan oleh jasa pengiriman barang.

Metode penelitian dalam penulisan ini yaitu penelitian yuridis empiris yang pendekatan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden, informan dan penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan peraturan perundangan-undangan. Data dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dilindungi haknya sepenuhnya oleh peraturan dan hukum yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, serta konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum seperti yang tertera pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Faktor penyebab keterlambatan barang sampai ketujuan dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor internal jasa pengiriman barang dan faktor eksternal jasa pengiriman barang, faktor internal jasa pengiriman barang antara lain ialah kurir lambat, kesalahan data dan barang tertukar, sedangkan faktor eksternal jasa pengiriman barang ialah gudang penuh (*overload*), rumah kosong, dan cuaca buruk atau bencana alam. Upaya yang ditempuh adalah jasa pengiriman barang memberikan kompensasi dan hak konsumen jika terjadi keterlambatan keterlambatan pengiriman barang dan menjelaskan faktor terjadinya pengiriman barang. Ganti rugi diberikan kepada konsumen dalam hal barang yang dikirim rusak atau berkurang kualitasnya.

Disarankan kepada jasa pengiriman barang untuk meningkatkan pelayanan dalam hal pengiriman barang sehingga meminimalisir dan terjadinya keterlambatan pengiriman barang.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN (Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express Lamnyong Banda Aceh)” telah dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin berhasil diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih serta penghargaan disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H. selaku pembimbing dan ketua bagian hukum perdata yang telah memberikan petunjuk, arahan, bimbingan serta nasihat yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H. selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan Ketua Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan arahan kepada saya dalam rangka menyelesaikan penelitian

skripsi ini dengan baik.

3. Ibu Mainita, S.H., M.H.Kes. selaku dosen wali yang sudah membimbing sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
4. Kepada seluruh dosen di Fakultas Hukum universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.
5. Kepada seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Semua teman-teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan semua yang tidak bias disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Rasa terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada ayahanda tercinta Hasanuddin dan Ibunda tercinta Hasanah juga Suami tercinta M. Syafrizal Kuriawan serta adik-adik tersayang Basiron dan Ririn yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam segala hal. Melalui pengorbanan mereka semua saya bisa menjadi sarjana, Restu dan amanah mereka yang selalu menjadi kekuatan dan doa yang ampuh. Kepada seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a dan kasih sayang serta selalu memotivasi untuk terus belajar dan menyelesaikan pendidikan ini.

Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi

bahasa, maupun pembahasannya. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan konstruktif.

Banda Aceh, Februari 2023
Penulis,

ERLINA PUTRI

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang lingkup dan tujuan penelitian.....	9
C. Metode Penelitian.....	9
D. Sistematika Pembahasan.....	14
 BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Tanggung Jawab Hukum.....	15
B. Kewajiban Pelaku Usaha.....	17
C. Perlindungan Konsumen.....	32
D. Jasa Pengiriman Barang.....	35
 BAB III TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG KONSUMEN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS CABANG J&T LAMNYONG BANDA ACEH	
A. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang J&T Express jika terjadi keterlambatan pengiriman.....	40
B. Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express.....	42
C. Upaya penyelesaian atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express.....	47
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	56
 DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin cepat terutama dalam kegiatan berbelanja yang membuat kegiatan belanja mulai bergeser dari awalnya pembeli dan penjual harus bertemu langsung, berubah menjadi secara online. Dengan demikian kegiatan belanja online di Indonesia semakin meningkat. Hal ini juga yang mengakibatkan meningkatnya pengguna jasa pengiriman barang. Banyaknya jumlah transaksi belanja online berbanding lurus dengan meningkatnya perjanjian yang dilakukan masyarakat dengan penyedia jasa tersebut. Dengan hal tersebut, maka dikhawatirkan akan banyaknya terjadi kasus kesalahan atau kekhilafan yang dilakukan jasa pengiriman barang dalam proses pengiriman barang.

Adanya klausul perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pengiriman barang, merupakan bentuk perjanjian antara penyedia jasa pengiriman barang dengan pengguna jasa pengiriman barang. Maka dapat dikatakan pengguna jasa pengiriman barang setuju dengan klausul yang tertera. Ketika proses pengiriman barang sudah dijalankan, terkadang terdapat hal yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Banyak kasus yang terjadi seperti; tidak sampainya barang ke alamat yang dituju, waktu yang lama dalam proses pengiriman barang diluar estimasi yang diberikan jasa pengiriman barang hingga rusak dan hilangnya barang dalam proses pengiriman. Ketika berbicara perkembangan mengenai penyedia jasa

pengiriman barang di Kota Banda Aceh yang sudah semakin banyak, Salah satu Contohnya PT. Global Jet Express (J&T Express) dimana masyarakat kota Banda Aceh banyak menggunakan jasanya dalam melakukan pengiriman barang.

Dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang, masyarakat pada dasarnya sepakat terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang seperti biaya transaksi yang di bayarkan pengguna jasa biasa disebut ongkos kirim yang tergantung pada berat barang, besar atau kecilnya barang dan alamat yang dituju. Jika seseorang pengguna jasa sudah membayar biaya atas pengiriman barangnya dan sudah menerima resi pengiriman atau slip bukti pengiriman barang, maka dengan ini terjadi perikatan antara pengguna jasa dan penyedia jasa pengiriman barang dalam bentuk perjanjian pengiriman barang. Adapun dalam pasal 1313 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata dijelaskan yang dimaksud perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Penyedia jasa pengiriman barang tersebut biasanya berbentuk perusahaan yang dibangun oleh badan usaha, dan bergerak dalam bidang perdagangan jasa di Indonesia yang contohnya PT. Global Jet Express (J&T Express) yang keduanya sudah berpengalaman dalam hal pendistribusian barang. Ketika berbicara mengenai penyedia jasa pengiriman barang, salah satu kota Banda Aceh, sudah banyak sekali tempat penyedia jasa pengiriman barang yang dapat diakses dengan mudah. Banyak dari masyarakat di Kota Banda Aceh yang melakukan pengiriman barang dengan memanfaatkan jasa

pengiriman barang, merupakan tanda bahwa bisnis jasa pengiriman di kota ini dapat tumbuh subur. Dengan memanfaatkan pelayanan dari jasa pengiriman barang yang ada, masyarakat yang ingin menggunakan jasa tersebut, pada dasarnya harus tunduk dan patuh terhadap perjanjian yang dibuat oleh jasa pengiriman barang tersebut. Biaya jasa atau biasa disebut dengan ongkos kirim, pada dasarnya merupakan biaya transaksi yang harus dibayarkan untuk menggunakan jasa pengiriman barang tersebut, yang biasanya bergantung pada beratnya barang, jenis barang, dan alamat yang dituju. Jika seseorang sudah menandatangani resi atau slip bukti pengiriman barang, dan uang atas biaya pengiriman sudah dibayarkan, maka dengan ini sudah timbul perikatan antar kedua belah pihak bahwa perjanjian telah dilakukan. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”. Adapun dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa, yang dimaksud perjanjian adalah Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Pada perjanjian pengiriman barang, pihak pelaku usaha dalam hal ini membuat syarat-syarat yang telah ditentukan. Bahwa syarat sahnya suatu perjanjian tertuang pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menentukan sahnya perjanjian yaitu sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Dalam hal telah terwujudnya sebuah perjanjian, maka pelaku usaha akan memberikan formulir yang akan diberikan kepada pelanggannya, serta biaya yang telah ditentukan oleh pelaku usaha sehingga

pelanggan akan mendapatkan tanda terima yang sah sebagai salah satu bukti perjanjian tersebut dilakukan. Kewajiban pelaku usaha dalam hal memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang yang dikirim, merupakan hak dari konsumen selaku pengguna jasa pengiriman barang. Adapun ketiadaan informasi atau informasi tidak memadai dari pelaku usaha, merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.¹

Pada dasarnya jenis perjanjian yang telah digambarkan diatas merupakan jenis perjanjian yang pembuatannya dilakukan oleh satu pihak, dan pihak lainnya mengikatkan diri pada perjanjian tersebut. Dalam hal ini apabila pengguna jasa pengiriman barang tidak cocok dengan jenis perjanjian yang dibuat oleh salah satu penyedia jasa, maka dirinya dapat menggunakan jasa pengiriman barang lainnya. Walaupun perjanjian dibuat oleh salah satu pihak, namun pada saat pengguna jasa pengiriman telah memahami isi perjanjian dan tidak menolaknya, ia juga telah ikut membuat sebuah perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad “Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang mewajibkan kedua belah pihak berprestasi secara timbal balik”.²

Adapun jika dilihat melalui sudut pandang pengguna jasa pengiriman barang selaku konsumen, maka perlu adanya suatu perlindungan hukum kepadanya. Pengguna jasa pengiriman barang mempunyai hak-hak yang

¹Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 54-5

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 22.

harus didapatkan, yaitu diantaranya mengenai terjaminnya barang yang diberikan oleh konsumen ke pelaku usaha. Kemudian tanggung jawab dari pelaku usaha diantaranya yaitu, menjamin barang dari konsumen dikirimkan sesuai dengan tujuannya dan tepat waktu. Apabila pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang tidak memenuhi prestasinya, maka dapat dikatakan pihak pelaku usaha melakukan wanprestasi. KUHPerdara mengatur hubungan hukum yang seimbang antara para pihak, sehingga apabila salah satu pihak ingkar janji (wanprestasi), pihak lain dapat serta merta menuntut pemenuhan kewajiban dari pihak yang ingkar janji. Menurut J. Satrio “Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya”.³

Kewajiban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang yang telah melakukan wanprestasi, dalam hal ini juga telah melanggar Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, yang bunyinya “Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggungjawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam

³J.Satrio, Wanprestasi Menurut KUHPerdara, *Doktrin dan Yurisprudensi*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2012, hlm. 3.

pengangkutan itu”.

Pertanggungjawaban pelaku usaha selaku penyedia jasa pengiriman barang terhadap konsumennya, juga tertuang pada Pasal 477 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang, yang berbunyi “Pengangkut bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia kerugian yang disebabkan oleh penyerahan barang yang terlambat, kecuali bila ia membuktikan, bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya”.

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yangbermarkas di [Jakarta, Indonesia](#). Perusahaan ini didirikan pada tanggal [20 Agustus 2015](#). Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi yang kemudian menyebar ke seluruh provinsi termasuk Aceh, Banda Aceh Khususnya.

Pasal 7 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengandung kewajiban pelaku usaha, yaitu:

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

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Belakangan ini konsumen banyak mengeluh tentang tidak profesionalnya pihak jasa pengiriman barang, seperti keterlambatan dan barang yang harus di ambil ke gudang padahal sudah tertera alamat penerima bahkan penerima sudah membayar biaya ongkos pengirimannya. Berikut beberapa keluhan dari pengguna jasa pengiriman J&T Express Lamnyong, “Sangat tidak bertanggung jawab, padahal kami sudah membayar ongkos kirimnya tetapi harus tetap mengambil ke gudangnya.” jelas Kirana Putri Amelia, “Belakangan ini Kurir tidak mau mengantarkan langsung ke alamat yang tertera pada paketnya, sehingga kami harus mengambil kesana dan menimbulkan antrean yang sangat panjang.” jelas M Risky Pratama, “Pelayanan buruk, ada dua paket saya bermasalah. Paket pertama tidak

diantar dan pesan tidak dibalas. Paket kedua diantar pada hari minggu, padahal alamat sudah di atur menjadi alamat kantor supaya tidak diantar pada hari minggu (hari minggu kantor tutup). Tidak ada dispensasi untuk pengambilan paket COD, dan Paket COD tidak diizinkan untuk dititip di outlet lamnyong.⁴ Pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen, akibat keterlambatan pengiriman barang kepada konsumen.

Dari uraian tersebut maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul; “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengiriman Barang Secara Online Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen (Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express Lamnyong Banda Aceh).

Berdasarkan dari seluruh apa yang telah diidentifikasi, pada penulisan Skripsi ini perumusan masalah yang diangkat yaitu terkait perlindungan hukum konsumen terhadap jasa pengiriman barang. Dengan demikian perumusan masalah dijabarkan berupa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang J&T Express jika terjadi keterlambatan pengiriman?
- b. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express?

⁴<https://www.google.com/search?q=jnt+lamnyong&oq=jnt+lamnyong&aqs=chrome..69i57j0.3092j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

- c. Bagaimana upaya penyelesaian atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express ?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian diperlukan untuk menghindari pembahasan yang luas. Skripsi ini merupakan kajian Hukum Perdata. Adapun yang menjadi ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi hanya mengkaji mengenai Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengiriman Barang Secara Online Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen (Suatu Penelitian pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Express Lamnyong Banda Aceh).

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman barang J&T Express jika terjadi keterlambatan pengiriman.
- b. Untuk menjelaskan faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express.
- c. Untuk menjelaskan upaya penyelesaian atas keterlambatan pengiriman barang oleh J&T Express.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum 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.⁵

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya.
- b. Pelaku usaha adalah setiap orang-perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁶
- c. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang.⁷
- d. pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- e. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik untuk angkutan orang maupun barang.

⁵Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

⁶Pasal 1 angka 3 undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

⁷Pasal 1 angka 2 undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

- f. Jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirimkan barangnya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang akan digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam hal ini lokasi penelitiannya ialah pada PT. Global Jet Express Cabang J&T Lamnyong Banda Aceh.

3. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.⁸ Populasi penelitian ini terdiri dari Bagian Pemasaran PT. Global Jet Express Cabang J&T Lamnyong Banda Aceh, Pengguna jasa pengiriman barang, kurir pengantar barang, Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA) dan Akademisi.

4. Cara Penentuan Sampel Penelitian

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

⁸Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden

- 1) Bagian Pemasaran PT. Global Jet Express Cabang J&T Lamnyong Banda Aceh
- 2) Pengantar barang (kurir) sebanyak 3 (tiga) orang
- 3) Pengguna jasa pengiriman barang sebanyak 5 (lima) orang

2. Informan

- 1) Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YAPKA)
- 2) Akademisi 1 (satu) orang

5. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Studi Kepustakaan (*library Research*)

Studi Kepustakaan yaitu pengumpulan data yang mempelajari dan menganalisis secara sistematis buku yang diperoleh dari perpustakaan, peraturan perundang-undangan, artikel karya ilmiah hukum, jurnal hukum dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengiriman Barang Secara Online Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen.

b. Studi Lapangan (*field research*)

Studi lapangan yaitu salah satu proses kegiatan pengungkapan fakta-fakta langsung dari lapangan melalui observasi/pengamatan dan

wawancara yang mendalam (*depth interview*) dalam proses memperoleh keterangan atau data dengan cara terjun langsung ke lapangan (*field research*).

6. Sumber Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.⁹ 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.¹⁰

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.
- b. Data sekunder 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.

7. Cara Menganalisa Data

Analisa data adalah sebuah proses mengatur urutan data,

⁹Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

¹⁰Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229.

mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.¹¹

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.¹²

D. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini terstruktur dan terarah, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisikan Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II merupakan Tinjauan Umum Perusahaan Jasa Pengiriman barang, Pengertian Jasa pengiriman Barang, Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Pengiriman barang, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Upaya Penyelesaian Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen.

Bab III merupakan hasil penelitian Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Pengiriman Barang Secara Online Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen dan upaya yang dapat ditempuh terhadap keterlambatan pengiriman barang konsumen.

Bab IV merupakan bagian Penutup dari penelitian ini yang berisi Kesimpulan dan Saran.

¹¹Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm. 153.

¹²Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 22.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN BARANG KONSUMEN

A. Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹³ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹⁴ Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk member pertanggungjawabannya.¹⁵

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*lilability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*lilability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab

¹³Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

¹⁴Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 21

¹⁵Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48.

mutlak (*strict liability*) Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usaha nya.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :¹⁶

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

¹⁶Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503.

B. Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”. Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha. Pada penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lainlain. Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen.

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/ jasa. Dalam pengertian ini termasuk pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat

professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti pengertian Pelaku Usaha dibagi menjadi 3 yaitu :

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan kemasyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya
- b. Produsen bahan mentah serta komponen suatu produk
- c. Siapa saja yang dengan membubuhkan nama, merk, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Dalam UUPK Pasal 1 butir 3 menjelaskan pengertian Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Berdasarkan Directive, pengertian “produsen” meliputi:¹⁷

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang
- b. manufaktur mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang

¹⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 41

timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.

- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- c. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Menurut Abdulkadir Muhammad, pengusaha diartikan orang yang menjalankan perusahaan maksudnya mengelola sendiri perusahaannya baik dengan dilakukan sendiri maupaun dengan bantuan pekerja. Dalam hubungan hukum konsumen, pengertian pengusaha menurut Mariam Darus Badruzaman memiliki arti luas yaitu mencakup produsen dan pedagang perantara (*tussen handelaar*). Produsen lazim diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Menurut Agnes Toar, yang termasuk dalam pengertian produsen adalah pembuat, grosir (*whole-saler*), leveransir dan pengecer (*detailer*) profesional. Menurut Prof. Tan Kamello, SH. MS, importir juga termasuk dalam pengertian produsen. Jadi, pembuat, grosir, leveransir, importir dan pengecer barang adalah orang-orang yang terlibat penyerdiaan barang dan jasa sampai ketangan konsumen. Menurut hukum, mereka ini dapat diminta pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen. (Tan Kamello, makalah “Praktek Perlindungan Bagi Konsumen

Di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing Di Pasar Nasional, Disampaikan Pada Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Hukum Perdagangan.¹⁸

Pengertian pelaku usaha yang sangat luas tersebut diatas, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat mengkonsumsi suatu produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.¹⁹

Ruang lingkup yang diberikan sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, “tengkulak”, penyedia dana, dsb.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan /atau jasa-jasa yang lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori ini dapat terdiri dari orang dan/ badan yang memproduksi sandang, orang dan/badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan yang berkaitan dengan jasa angkutan,

¹⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum dagang*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2007, hlm. 7.

¹⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Yogyakarta, 2004, hlm. 9

perasuransian, perbankan, orang/badan yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, dsb.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, klinik, usaha angkutan (darat, laut dan udara), kantor pengacara, dsb.²⁰

1. Jenis-jenis pelaku usaha

- a. Badan Usaha yang berbadan hukum
- b. Badan Usaha yang tidak berbadan hukum

Perbedaan dari keduanya yaitu badan usaha yang bukan merupakan badan hukum tidak akan dipersamakan kedudukannya sebagai orang sehingga tidak memiliki kekayaan para pendirinya.²¹

Perbedaan badan hukum dan bukan berbadan hukum terletak pada pemisahan harta kekayaan. Badan usaha yang berbadan hukum, contohnya adalah Perseroan Terbatas (PT). Pada Perseroan Terbatas (PT), badan usaha PT memiliki harta kekayaan tersendiri. Harta kekayaan PT tersebut terpisah dengan harta kekayaan para pemegang saham PT. dalam artian jika PT tersebut mengalami kerugian, maka tanggung jawab para pemegang saham tersebut terbatas pada nilai saham yang dimilikinya. Berbeda dengan badan usaha yang tidak berbadan hukum yang harta kekayaan pendirinya tidak

²⁰Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Yogyakarta, 2001, hlm. 23

²¹Irma Devita, *Kiat-Kiat Cerdas, Mudah dan Bijak Mendirikan Badan Usaha*, Kaifa, Bandung, 2010, hlm. 2

terpisah dengan harta kekayaan badan usaha tersebut. Sehingga jika badan usaha yang tidak berbadan hukum tersebut mengalami kerugian, maka berakibat pada pertanggungjawaban pemilik badan usaha tersebut. Dalam penggantian kerugian badan usaha tersebut, harta kekayaan pemiliknya dapat disita atau diambil hingga pertanggung jawaban kerugian tersebut lunas atau selesai.

Bentuk badan usaha yang tidak berbadan hukum adalah :

- a. Usaha Dagang (UD) atau kadang juga dikenal dengan istilah PD (Perusahaan Dagang).
- b. Persekutuan Perdata (Maatschap) yang diatur dalam Pasal 1618- 1652 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).
- c. Firma/Fa (Vennootschap Onder Firma), yang diatur dalam pasal 16-35 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- d. Persekutuan Komanditer /CV (Comanditaire Vennootschap), yang diatur dalam Pasal 19 KUHD.
- e. Perkumpulan yang tidak berbadan hukum, yang diatur dalam Pasal 1653- 1665 KUHPer.

Perbedaan pada pemisahan harta kekayaan, perbedaan berikutnya juga terletak pada posisi badan usaha sebagai subyek hukum di dalam pengadilan. Badan usaha yang berbadan hukum merupakan subyek hukum yang juga dapat dituntut serta melakukan penuntutan dimuka pengadilan atas nama badan usaha. Yang melakukan penuntutan tersebut tentu saja, bukan badan usaha itu sendiri secara langsung, melainkan orang yang dikuasakan untuk

melakukan perbuatan hukum tersebut. Hal ini, dikarenakan badan hukum merupakan *aggregate theory* yang berarti kumpulan-kumpulan manusia/orang yang terkait dengan badan hukum tersebut. Sementara badan usaha yang tidak melakukan kumpulan penuntutan dimuka pengadilan atas nama badan usaha tersebut. Akan tetapi, didalam badan usaha yang tidak berbadan hukum yang dituntut dimuka pengadilan adalah pendiri dari badan usaha tersebut serta yang melakukan penuntutan dimuka pengadilan juga pendiri tersebut yang juga bertindak atas namanya sendiri.

2. Hak pelaku usaha

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Batasan hak dan kewajiban pelaku usaha jelaslah mencerminkan bahwa UUPK tidak hanya berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik sehingga mampu bersaing dengan sehat. Namun demikian usaha

perlindungan melalui UUPK tentu saja lebih ditujukan kepada konsumen, karena kedudukan konsumen sendiri secara ekonomis memang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.

Hak-hak pelaku usaha diatas juga disertai dengan berbagai kewajiban yang diemban oleh UUPK. Sebagai berikut :

3. Kewajiban pelaku usaha

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan

perjanjian. Kecendrungan masyarakat konsumen hanya bersandar kepada sejumlah lembaga advokasi konsumen, sesuai dengan pasal 44 UUPK, yaitu dengan adanya pengakuan pemerintah terhadap lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang mempunyai kegiatan yang meliputi, penyebaran informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa, memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya, bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, dan termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha perlu pula untuk diketahui dimana telah tertuang dalam Bab IV Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pasal 8 sampai dengan pasal 17. Dalam pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - 1) tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - 3) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

- 4) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang, dan/atau jasa tersebut;
- 5) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- 6) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam, label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut;
- 7) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- 8) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- 9) tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- 10) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- c. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- d. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut secara wajib menariknya dari peredaran. Bila menyoroti ketentuan UUPK pasal 8 tersebut jelas tertuang mengenai ketentuan produk kadaluwarsa maupun produk yang cacat produksi, hal ini berkenaan dengan kelayakakan produk. Hanya produk yang memenuhi syarat dan ketentuan lah yang boleh di pasarkan. Barang yang kadaluwarsa sangat berbahaya bila dikonsumsi oleh konsumen maka diperlukan informasi yang jelas mengenai pencantuman tanggal kadaluwarsa suatu produk dalam hal ini adalah makanan, pelaku usaha harus mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada produknya, dan tidak sembarangan mencantumkan saja melainkan juga harus jelas penulisannya sehingga konsumen dapat membacanya. Produk cacat juga menjadi sorotan penting dalam UUPK Pasal 8 tersebut.

produk yang cacat produksi juga tidak dapat dipasarkan ke konsumen karena tidak sesuai dengan standar proses produksi yang baik. Barang yang cacat produk dapat sangat merugikan konsumen misalnya saja dapat mengurangi khasiat yang diharapkan dari mengkonsumsi produk tersebut atau

bahkan malah memberi efek buruk akibat terkontaminasinya produk tersebut dengan bahan atau bahkan bakteri yang dapat membahayakan konsumen. Etikad baik pelaku usaha atau produsen dalam hal ini sangat wajibkan, tidak semata-mata mencari keuntungan. Pelaku usaha tidak boleh memasarkan barang yang cacat produksi tanpa memberikan informasi yang jelas.

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan, kenyamanan-keamanan baik bagi diri konsumen maupun harta bendanya agar sesuai harga yang dibayarnya terhadap suatu produk dengan mutu produk itu sendiri. Pengawasan dan kualitas / mutu barang sangat penting, WTO telah mencapai persetujuan tentang Hambatan Teknis dalam Perdagangan yang mengikat negara yang menandatangani, untuk menjamin bahwa agar bila suatu pemerintah atau instansi lain menentukan aturan teknis atau standar teknis untuk keperluan keselamatan umum, kesehatan, perlindungan terhadap konsumen, dan pengujian serta sertifikasi yang dikeluarkan tidak menimbulkan rintangan yang tidak diperlukan terhadap perdagangan internasional. Sedangkan untuk mengkaji kemungkinan risiko, elemen terkait yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah tersedianya informasi ilmiah dan teknis, teknologi, pemrosesan atau kegunaan akhir yang dituju oleh produk.

Menyadari peranan standardisasi yang penting dan strategis tersebut, pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 1984 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1989 membentuk

Dewan Standardisasi Nasional. Disamping itu telah dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Keppres Nomor 12 Tahun 1991.

Standardisasi Nasional Indonesia (SNI) dapat memberi kenyamanan bagi konsumen untuk mengkonsumsi suatu produk karena standardisasi tersebut mendorong pelaku usaha untuk memproduksi barang sesuai standarisasi yang telah ditentukan dan tidak melakukan perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Tanggung Jawab pelaku usaha

Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan wajib menanggung sesuatu. Tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban. Pengertian kewajiban dalam KBBI adalah sesuatu yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan; pekerjaan; atau tugas menurut hukum. Berdasarkan kewajiban pelaku usaha, maka dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh badan hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- c. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/ jasa yang berlaku
- d. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Berdasarkan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (dengan bahasa Belanda *tegoeder trouw*; dalam bahasa Inggris *in good faith*, dalam bahasa Prancis *de bonne foi*). Norma yang dilakukan di atas ini merupakan salah satu sendi yang terpenting dari Hukum Perjanjian. Oleh karena itu, wajar apabila syarat paling pertama dalam Kewajiban Pelaku Usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Dengan berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka menurut Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar

mengenai tersedianya barang dan/ atau jasa yang diiklankan. Bahkan pelanggaran terhadap ketentuan ini, menurut Pasal 62 dapat dikenai sanksi pidana paling lama lima tahun dan denda paling banyak dua miliar rupiah. Secara perdata, berdasarkan ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, kerugian konsumen karena membeli dan menggunakan barang yang diperdagangkan. Jadi sebenarnya, secara Implisit Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah mengakui bahwa itikad baik sudah ada sebelum ditandatangani perjanjian, sehingga janji-janji pra kontrak dapat diminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, apabila janji tersebut diingkari. Akan tetapi jika diperselisihkan terjadi anatar seorang pelaku usaha dan pelaku usaha lainnya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak dapat diberlakukan. Karena itu, perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan karena diingkarnya janji-janji pra kontrak terletak dalam itikad baik dalam asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang seharusnya diberlakukan bukan hanya pada saat ditandatanganinya dan dilaksanakannya perjanjian, tetapi juga pada saat sebelumnya ditandatanganinya perjanjian. Dapat disimpulkan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dapat dimulai sebelum terjadinya perjanjian jual beli dengan konsumen bahkan sejak barang dirancang/ diproduksi/ sampai pada tahap purna penjualan.

Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa beritikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi, semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa

kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pemberian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena kemungkinan terjadi kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/ diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

C. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.²²

Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada dua persyaratan utama dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya jaminan hukum (law guarantee) dan adanya kepastian hukum (law certainty).

Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama

²²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21

Lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²³ hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang lebih memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen ini, telah memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, yaitu harapan agar konsumen mendapatkan perlindungan yang layak untuk kerugian yang dideritanya akibat mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Perlindungan tersebut tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan manusia. Umpamanya, makanan, obat-obat dan minuman.²⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen, telah menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Sebelum adanya Undang-Undang ini, banyak masyarakat yang memandang bahwa kedudukan konsumen begitu lemah dan pelaku usaha kurang memperhatikan hak-hak konsumen. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, serta peraturan lain yang berkaitan

²³Az Nasution yang dikutip oleh Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Penerbit Grasindo, Jakarta, tahun 2000, hlm 9.

²⁴Hamzah, *Asuransi Tanggung Jawab Produk*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2011, hlm 3.

dengan upaya perlindungan konsumen dirasakan belum cukup.

Bob Widyahartono juga menyebutkan bahwa deklarasi hak konsumen yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tanggal 15 Maret 1962, menghasilkan empat hak dasar konsumen (*the four consumer basic rights*) yang meliputi hak-hak sebagai berikut:²⁵

- a. Hak untuk Mendapat dan Memperoleh Keamanan atau *the Right to be Secured*
- b. Hak untuk Memperoleh informasi atau *the Right to be informed*
- c. Hak untuk Memilih atau *the Right to Choose*
- d. Hak untuk Didengarkan atau *the Right to be Heard*

Konsumen tentunya harus dapat benar-benar mengetahui hak-hak dan kewajiban, dengan tidak diam saja saat hak-hak konsumen sudah jelas dilanggar, hak-hak tersebutpun telah dilindungi oleh negara dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan produk perundang-undangan lainnya, sehingga tidak terjadi hal-hal yang senantiasa merugikan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan pelaku usaha dimana masing-masing pihak dapat saling menghormati hak dan kewajibannya, hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha, begitu juga sebaliknya, kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha.

²⁵Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta Selatan, 2008, hlm. 24

D. Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak jasa tersebut.

Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lain-lain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Pengiriman Barang. perusahaan tersebut melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia dan Banda Aceh Khususnya. Kemajuan teknologi telah mempengaruhi banyak hal dalam kehidupan masyarakat moderen saat ini, dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat dengan mudah mendapat akses informasi mengenai hal-hal spesifik dalam kehidupan keseharian mereka. Termasuk dalam hal ini melacak progres status pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang yang ada saat ini.

Dengan menggunakan teknologi internet dan akses internet dengan browser menggunakan koneksi data yang terhubung secara global mendukung masyarakat untuk mengakses informasi yang cepat dan mudah menggunakan perangkat komputer seperti laptop, *tablet* maupun *smartphone*, sehingga lewat teknologi aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam

mengetahui keberadaan, status, kemajuan/progres dari barang yang dikirim tersebut. Dengan adanya sistem pelacakan ini diharapkan pelanggan tidak perlu takut dan khawatir mengenai barang yang dikirim melalui jasa pengiriman barang J&T Express karena akan tersedia fasilitas dimana pelanggan dapat melakukan monitoring progres dari barang yang dikirim terhitung sejak barang masuk kemudian di proses sampai ke tempat tujuan.

BAB III
TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN PENGIRIMAN BARANG
SECARA ONLINE ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
KONSUMEN PADA PT. GLOBAL JET EXPRESS CABANG J&T
LAMNYONG BANDA ACEH

A. Pertanggungjawaban yang Dilakukan Oleh Penyedia Jasa Ppengiriman Barang J&T Express Jika Terjadi Keterlambatan Pengiriman

Tanggung jawab ialah kesadaran manusia mengenai tingkah lakunya maupun tindakannya baik disengaja ataupun tidak, Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, harus diketahui secara hati-hati dalam menentukan siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa besar tanggung jawab yang dilimpahkan kepada pihak-pihak terkait.²⁶ Keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang dilakukan perusahaan J&T Express merupakan suatu perbuatan wanprestasi, dimana J&T Express sebagai jasa pengiriman barang tidak dapat memenuhi prestasinya dengan mengantarkan barang melebihi estimasi yang sudah ditentukan sebelumnya. Keterlambatan yang disebabkan kelalaian/kesalahan pihak J&T Express tentu saja merugikan konsumen, terlebih-lebih barang tersebut sangat dibutuhkan oleh konsumen agar segera digunakan, keterlambatan ini tentu saja bisa mengurangi ataupun menghilangkan manfaat dari barang tersebut. Keterlambatan pengiriman barang menjadi tanggung jawab PT. J&T Express sebagai pihak pengirim yang melakukan tindakan wanprestasi untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1246 KUH

²⁶Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

Perdata yang menyatakan biaya, ganti rugi, dan bunga yang boleh dituntut kreditur terdiri atas kerugian yang telah dideritanya dan keuntungan yang sedianya dapat diperolehnya.

Berikut beberapa kasus keterlambatan pengiriman barang yang terjadi pada PT. J&T Express Lamnyong Banda Aceh dari tahun 2021-2022.

No	Tahun	Kasus Yang Terjadi	Kerugian Yang diperoleh Konsumen	Faktor Terjadinya Keterlambatan
1.	2021	1. Keterlambatan Pengiriman barang konsumen berupa Sepatu	1. Konsumen merasa dirugikan karena barang tersebut untuk dijual kembali	1. Terjadinya <i>Overload</i> gudang sehingga barang terlambat sampai ketangan konsumen
		2. Keterlambatan Pengiriman barang konsumen berupa Surat	2. Konsumen merasa dirugikan karena barang tersebut merupakan surat penting yang dibutuhkan segera	2. Terjadinya salah Penyortiran barang sehingga paket terkirim ke alamat yang lain sehingga harus mengulang pengiriman barang dan menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman

2.	2022	1. Keterlambatan Pengiriman barang konsumen berupa Pakaian 2. Keterlambatan Pengiriman barang konsumen berupa peralatan rumah tangga 3. Keterlambatan Pengiriman barang konsumen berupa Obat-obatan	1. Konsumen merasa dirugikan karena barang tersebut untuk dijual kembali 2. Konsumen merasa dirugikan karena barang tersebut untuk dijual kembali 3. Konsumen merasa dirugikan karena barang tersebut merupakan obat yang sulit di temukan di Banda Aceh sehingga harus dipesan jakarta	1. Terkendala oleh cuaca yang buruk sehingga terjadinya keterlambatan dalam proses pengiriman 2. Terjadi <i>Overload</i> gudang sehingga barang terlambat sampai ketangan konsumen 3. Terkendala oleh cuaca yang buruk dan terjadinya banjir di jalur lintasan truk pengiriman barang sehingga barang terlambat sampai ke tujuan
Jumlah Kasus				Lima Kasus

Sumber : Kantor PT. J&T Express Lamnyong Kota Banda Aceh

Hasmizan sebagai Koordinator PT. J&T Express cabang Lamnyong memberikan tanggapan apabila terjadi keterlambatan, maka pihak J&T akan memberikan ganti kerugian sebesar ongkos kirim barang tersebut. Penggantian kerugian tidak berlaku bagi semua produk layanan tetapi hanya berlaku pada layanan J&T Super (Cepat). Apabila keterlambatan itu menggunakan layanan lain seperti J&T EZ (Reguler) dan J&T ECO (Ekonomi). Ongkos Kirim Ekonomi (ECO) ataupun Trucking maka tidak ada bentuk ganti kerugian yang diterima konsumen.²⁷

Permasalahan lainnya pada pengiriman makanan yang mengalami keterlambatan dan menyebabkan kebasian pada makanan tersebut maka pihak J&T Express akan bertanggung jawab dengan syarat makanan tersebut harus diasuransikan kebasianya terlebih dahulu, menggunakan layanan J&T Super (Cepat), dan minimal jangka waktu kebasianya 3 hari dari tanggal kirim. Pihak J&T Express dan penerima akan membuat perjanjian dimana pihak pengirim memberitahu harga makanan yang akan dikirimkan, dan apabila keterlambatan itu terjadi yang mengakibatkan kebasian pada makanan yang dikirimkan maka pihak J&T Express akan mengganti kerugian seharga makanan tersebut. Pada proses pembuktian pihak yang harus bertanggung jawab bila terjadi keterlambatan pengiriman harus bisa membuktikan bahwa sudah melakukan tugasnya sesuai prosedur. Apabila pihak PT. J&T Express dapat membuktikan bahwa kesalahan itu bukan dikarenakan oleh pihak PT. J&T Express, tetapi kesalahan itu dilakukan

²⁷Hasmizan, Koordinator PT. J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

oleh pihak pengirim (dalam hal ini armada pengiriman) atau terdapat kondisi memaksa (*force Majeure*) yang menyebabkan barang tersebut terlambat untuk sampai ketujuan, maka hal ini mengakibatkan hilangnya kewajiban pihak PT. J&T Express untuk mengganti kerugian konsumen. Hal ini sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 468 ayat (2) KUHD bahwa “Si pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian, yang disebabkan barang tersebut seluruhnya atau sebagai tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah maupun dihindarkannya, atau cacat dari pada barang tersebut, atau oleh kesalahan dari si yang mengirimkannya”. Penggantian kerugian yang diakibatkan karena keterlambatan hanya diberikan kepada pengguna layanan J&T Super (Cepat), tetapi untuk pengguna layanan lain seperti J&T EZ (Reguler) dan J&T ECO (Ekonomi) tidak ada diberi ganti kerugian, tentu saja tindakan ini merugikan para konsumen dan melanggar ketentuan Undang-Undang, dimana pihak J&T Express berusaha untuk menghindar dari tanggung jawabnya sebagai jasa pengiriman barang, bila kita lihat dari Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tertulis secara jelas bahwa kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pasal ini

menjelaskan bahwa bentuk ganti kerugian yang diberikan kepada konsumen tidak boleh dibatasi oleh beberapa layanan saja, melainkan apabila terjadi keterlambatan yang merugikan pihak konsumen yang disebabkan kelalaian pihak J&T Express maka dalam hal ini seharusnya menjadi tanggung jawab dari PT. J&T Express cabang Lamnyong tanpa melihat layanan produk yang dipilih oleh konsumen untuk melakukan pengiriman barang.

Konsumen mempunyai hak atas apa yang sudah disepakati, karena terjadinya kesepakatan berarti jika salah satu pihak mengingkari kesepakatan atau perjanjian tersebut maka terjadilah wanprestasi, kemudian pihak yang melakukan wanprestasi harus melakukan tanggung jawab hukum sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.²⁸ Tanggung jawab pelaku usaha (PT. J&T) didasarkan atas kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.

B. Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh J&T Express

Pengiriman barang memang sekarang ini memiliki peranan yang sangat krusial, karena ada banyak bisnis yang menggunakan konsep online. Dan dengan maraknya bisnis online, maka jasa ekspedisi pengiriman barang itu jadi satu hal yang memang sangat dibutuhkan saat ini.

Namun terkadang jasa ekspedisi pun bisa sampai terlambat dalam mengirim barang sampai ke alamat tujuan. Keterlambatan memang sangat

²⁸Mainita, Akademisi Universitas Muhammadiyah Aceh, *wawancara* Tanggal 4 Februari 2023.

mungkin untuk terjadi, meskipun sebenarnya ini bukan hal yang baik dan bisa menjadi nilai minus bagi jasa ekspedisi. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang:²⁹

1. Faktor Internal Jasa Ekspedisi

Faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang itu memang ada banyak sekali, namun terbagi menjadi dua, Salah satunya adalah faktor internal dari jasa ekspedisi itu sendiri yang mungkin menyebabkan terjadinya keterlambatan pada pengiriman barang tersebut. Berikut beberapa faktor internal yang membuat pengiriman barang jadi terlambat:

a. Kurir Lambat

Faktor internal pertama yang sangat mungkin membuat pengiriman barang jadi terlambat itu adalah dari sisi kurir yang dimiliki jasa ekspedisi. Terkadang ada kurir yang memang cukup lambat kinerjanya, sehingga akhirnya harus mengalami keterlambatan pada saat pengantaran. Karena memang yang paling akhir itu adalah kurir, dan bila kurir lambat sudah pasti tetap akan terlambat pada saat mengantar.

²⁹Hasmizan, Koordinator PT. J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

b. Kesalahan Data

Faktor internal kedua adalah terjadinya eror pada sistem dari jasa ekspedisi yang membuat terjadinya kesalahan data yang masuk. Bisa jadi kesalahan dari pengirim barang atau juga bisa terjadi kesalahan sistem yang membuat data jadi tidak masuk. Hal ini tentunya akan membuat pengantaran menjadi lebih lama dan mungkin akan bisa terlambat.

c. Barang Tertukar

Faktor internal yang terakhir itu adalah barang tertukar, bisa jadi tertukar pada saat melakukan pengantaran atau dari sebelum di antarkan. Sangat mungkin kalau barang sampai tertukar selama pengantaran, dan tentunya ini akan membuat kekacauan.

Dan hal tersebut mungkin juga akan membuat barang yang dikirimkan itu pun akan jadi terlambat sampai. Beberapa penyebab di sangat mungkin terjadi, dan mungkin tidak terhindarkan untuk bisa terjadi selama pengantaran.

Akan tetapi tentunya beberapa faktor internal yang menyebabkan keterlambatan itu memang merupakan kesalahan dari penyedia jasa

ekspedisi itu sendiri. Untuk jasa ekspedisi yang berkualitas tidak akan mungkin melakukan kesalahan tersebut.

2. Faktor Eksternal Jasa Ekspedisi

Salah satu faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang yang paling sering terjadi itu karena faktor eksternal. Ada banyak sekali faktor eksternal yang membuat pengiriman barang pun jadi terlambat. Berikut beberapa faktor eksternal yang membuat pengiriman barang jadi terlambat:

a. Gudang Penuh (*Overload*)

Faktor eksternal yang pertama itu adalah soal gudang penuh, memang ada momen di mana gudang itu bisa jadi mengalami penuh. Bisa jadi mungkin momen lebaran, momen liburan, atau mungkin adanya bencana yang membuat gudang penuh. Apabila gudang penuh biasanya barang akan tertahan di gudang dan membuat pengiriman pun jadi terlambat.³⁰

b. Rumah Kosong atau Orang Tidak Ditempat

Faktor eksternal yang kedua itu adalah rumah yang menjadi tempat tujuan dari pengiriman barang itu mungkin kosong ataupun orang tidak ditempatkan. Apabila kosong atau orang tidak ditempatkan, maka sangat

³⁰Khadafi, Kurir PT J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

mungkin akan dibawa kembali oleh kurir dan akan diantarkan hari berikutnya.³¹

Hal ini tentu saja akan membuat pengiriman pun jadi terlambat, dan ini adalah faktor eksternal dari perusahaan jasa ekspedisi. Karena itulah untuk mengantisipasi terjadinya rumah kosong atau orang tidak ditempat dan barang terlambat dikirim, pengirim (konsumen) harus melakukan *tracking* terhadap barang yang akan diantar ke rumah konsumen.

c. Terjadi Kemacetan dan Hal yang Tidak Terduga

Faktor eksternal yang ketiga adalah dalam perjalanan terkena kemacetan yang memang bisa terjadi karena banyak sekali hal. Bisa jadi adanya demonstrasi yang membuat jalanan macet maupun terjadi hal-hal yang tidak terduga seperti penutupan akses jalan kelokasi tujuan juga terjadinya kecelakaan dan akhirnya membuat pengiriman barang pun jadi tertunda dan terlambat.³²

d. Cuaca Buruk dan Bencana Alam

Faktor eksternal yang keempat adalah cuaca buruk dan bencana alam. Cuaca Buruk dan bencana alam sangat mempengaruhi proses pengiriman

³¹Rahmat, Kurir PT J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

³²Hendri, Kurir PT J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

barang yang dapat terhambat karena hujan deras atau banjir dalam waktu yang lama, hal inilah yang menyebabkan barang tersebut mengalami penundaan dan terlambat.³³

C. Upaya Penyelesaian Atas Keterlambatan Pengiriman Barang Oleh J&T Express

Menurut hasil penelitian upaya yang ditempuh oleh konsumen. pengguna jasa pengiriman barang J&T Express yang mengalami keterlambatan barang yang dilakukan oleh pihak J&T Express yaitu dengan melapor ke kantor PT. J&T Express Lamnyong Banda Aceh, kemudian pihak J&T Express melakukan pengecekan guna diketahuinya faktor yang mempengaruhi terjadinya keterlambatan pengiriman barang tersebut.

Penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jasa pengiriman barang pada perusahaan jasa pengiriman barang dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non litigasi. Penyelesaian yang pernah terjadi dalam sengketa antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak konsumen diselesaikan dengan upaya musyawarah, namun apabila pihak konsumen merasa tidak puas dengan cara penyelesaian sengketa yang diberlakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang, maka pihak konsumen dapat melakukan gugatan perdata. Sebelum menggunakan

³³Hendri, Kurir PT J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

gugatan perdata terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, terdapat kemungkinan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan dengan menggunakan Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA).

YaPKA menyelesaikan sengketa konsumen perorangan maupun kelompok, dalam penyelesaian sengketa konsumen ini memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui ketika pihak konsumen melakukan pengaduan kepada pihak YaPKA. Pertama pihak konsumen melakukan pengaduan yang kemudian pihak YaPKA menelaah aduan tersebut, jika sengketa tersebut diarahkan YaPKA dan YaPKA memiliki kapasitas untuk menyelesaikannya maka akan dijadikan suatu kasus yang kemudian disebut dengan kasus sengketa konsumen, artinya ada penyelesaian sengketa yang dilakukan pihak YaPKA, akan tetapi jika setelah ditelaah sengketa tersebut bukan termasuk ranah YaPKA dan YaPKA tidak mempunyai kapasitas untuk menyelesaikannya, pihak YaPKA mengarahkan kasus sengketa konsumen kepada pihak yang lebih berwenang. Jika sengketa konsumen tersebut merupakan ranah YaPKA tahapan selanjutnya ialah YaPKA mengumpulkan bukti dari konsumen guna mendukung penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Selanjutnya dilakukan metode penyelesaian seperti mediasi, konsiliasi, FGD dan metode lainnya sesuai keefektifan penyelesaian

masalah tersebut.³⁴

Dalam kasus sengketa pengangkutan barang pada perusahaan jasa pengiriman barang, penggantian kerugian yang berwujud pengembalian uang atau penggantian barang sangat bermanfaat, karena pihak konsumen merasa hak-hak atas barangnya terlindungi. Dalam hal ini perusahaan jasa pengiriman barang telah memenuhi beberapa hak-hak konsumen, karena segala kerugian akibat kehilangan atau kerusakan akan diberikan ganti rugi asalkan dapat dibuktikan dengan faktur pengiriman seperti yang telah diuraikan di atas.

Perusahaan jasa pengiriman barang telah memberitahukan keterlambatan tersebut dan meminta maaf kepada konsumen. Konsumen menerima permintaan maaf perusahaan jasa pengiriman barang, akan tetapi juga meminta pemberian ganti rugi atau kompensasi akibat keterlambatan tersebut. Konsumen beralasan bahwa akibat keterlambatan tersebut menderita kerugian dalam hal penjualan karena barang (pakaian) tersebut merupakan pesanan dari pihak lain. Akibat keterlambatan, pihak pemesan barang tidak jadi membeli pakaian yang dipesan oleh konsumen. Akibatnya konsumen mengalami kerugian yang menanyakan kenapa barang miliknya tidak dikirim sehari sebelumnya, padahal konsumen tersebut merupakan pihak yang telah lama berlangganan

³⁴Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Hukum Aceh (YaPKA), *wawancara* Tanggal 3 Februari 2023.

pada perusahaan jasa pengiriman barang. Pihak konsumen berargumen bahwa perusahaan jasa pengiriman barang seharusnya bisa mendahulukan barang miliknya agar dikirim terlebih dahulu karena sudah merupakan langganan tetap dalam pengiriman barang. Meskipun pihak pengirim mempunyai beberapa alasan, namun perusahaan jasa pengiriman barang juga beranggapan bahwa perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai hak untuk tidak memberikan ganti kerugian yang diminta pengirim. Alasan utama yang dikemukakan perusahaan jasa pengiriman barang, bahwa cuaca buruk yang terjadi tidak dapat diketahui sebelumnya dan bukan kehendak semua orang. Pasal 1244 KUHPdata menyatakan bahwa: Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. Apabila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada iktikad buruk kepadanya. Berdasarkan uraian Pasal 1244 KUHPdata tersebut, dapat dibuktikan bahwa cuaca buruk yang terjadi merupakan peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya. Perusahaan jasa pengiriman barang, pihak pengirim maupun pihak perusahaan penerbangan tidak akan mengetahui sebelumnya kapan terjadi cuaca buruk dan kapan tidak terjadi cuaca buruk. Pada jaman sekarang, cuaca memang bisa diperkirakan, akan tetapi kebenaran dari perkiraan cuaca tersebut tidak bisa dipastikan, sehingga menurut penulis

cuaca buruk yang terjadi memang tidak bisa diketahui/diperkirakan sebelumnya oleh perusahaan jasa pengiriman barang.

Akibat perselisihan tersebut, permasalahan menjadi tidak terselesaikan karena kedua belah pihak sama-sama merasa mempunyai hak. Pihak pengirim meskipun telah diberikan ganti rugi berupa 10 kali biaya pengiriman, akan tetapi tetap merasa mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang, yaitu barang tidak jadi dibeli pihak pemesan. Beberapa ketentuan yang dipergunakan pengirim adalah Pasal 4 ayat (8) dan ayat (9) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan konsumen mempunyai hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Kemudian Pasal 7 ayat (6) dan ayat(7) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Meskipun ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun penolakan pemberian ganti rugi oleh perusahaan jasa pengiriman barang dalam kasus tersebut dapat dibenarkan berdasarkan ketentuan Pasal

1245 KUHPerdara yang menyatakan bahwa, tidak ada penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya. Berdasarkan kasus yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pihak konsumen telah dirugikan apabila mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau ketentuan Syarat Standart Pengiriman pada perusahaan jasa pengiriman barang. Namun dalam suatu kasus, penolakan pemberian ganti kerugian dapat dibenarkan apabila terdapat kondisi yang tidak dapat diketahui sebelumnya (*overmacht*). Setelah melakukan negosiasi yang panjang maka disepakati bahwa pihak jasa pengiriman barang mengganti rugi 5 kali lipat biaya pengiriman kemudian kedua belah pihak menyepakatinya, sehingga sengketa ini dapat diselesaikan dengan metode negosiasi antara kedua belah pihak tanpa bantuan lembaga hukum dan berakhir damai.³⁵

Menurut data terakhir dari pihak YaPKA belakangan ini tidak ada pengaduan atas kerugian konsumen, hal yang melatarbelakangi tidak adanya pengaduan sejauh ini bisa dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu yang pertama pelayanan pihak pelaku usaha sudah bagus dan mampu menyelesaikan permasalahan sengketa dengan metode musyawarah atau negosiasi sehingga tidak ada konsumen yang melakukan pengaduan ke pihak YaPKA, dan faktor kedua ialah konsumen sudah mandiri, yang dimaksud dengan konsumen

³⁵Rozy, Karyawan PT J&T Express Lamnyong Banda Aceh, *wawancara* Tanggal 30 Januari 2023.

mandiri ialah konsumen tersebut sudah mengetahui hak-haknya sebagai konsumen sehingga bisa menyelesaikan permasalahannya tanpa bantuan lembaga hukum.³⁶

³⁶Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Hukum Aceh (YaPKA), *wawancara* Tanggal 3 Februari 2023.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab hukum perusahaan pengiriman barang secara online atas keterlambatan pengiriman barang konsumen dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. Global Jet Express (J&T Express) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Bentuk dari pada perjanjian antara pelanggan (pengguna jasa pengiriman) dengan pelaku usaha atau penyedia jasa pengiriman barang adalah bentuk “Perjanjian pengiriman barang”. Peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada pasal 7 ayat (7) mengatur tentang pemberian kompensasi dan ganti rugi. Tanggung jawab ganti kerugian juga diatur dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) ditentukan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian, mengganti kerugian tersebut. “Dalam PT. Global Jet Express (J&T Express) pun sudah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian atas keterlambatan pengiriman barang. Dalam peraturan PT. J&T ganti rugi akan diberikan sebesar nilai pengiriman

barang, untuk barang karena kelalaian kurir maka perusahaan bertanggungjawab untuk membayar ganti rugi.

2. Faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pengiriman barang konsumen terbagi dua yaitu faktor internal jasa pengiriman barang dan factor eksternal jasa pengiriman barang. Faktor internal jasa pengiriman barang ialah kurir lambat, kesalahan data dan barang yang tertukar, sedangkan faktor eksternal jasa pengiriman barang ialah gudang penuh (*overload*), rumah kosong atau penerima tidak di tempat, terjadi kemacetan dalam perjalanan atau hal yang tidak diduga dan cuaca buruk atau bencana alam.
3. Upaya yang dapat ditempuh terhadap keterlambatan pengiriman barang konsumen yaitu dengan cara musyawarah dan negosiasi, jika cara tersebut dinilai kurang efektif maka bisa dilakukan dengan metode konsiliasi, mediasi dan *focus group discussion* (FGD). Metode tersebut dapat tercapai dengan adanya lembaga hukum yang mengawasi jalannya penyelesaian sengketa tersebut seperti Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA). Kemudian jika metode tersebut juga tidak efektif dalam penyelesaian sengketa tersebut maka sengketa tersebut akan di bawa ke pengadilan dan diadili sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tanggung jawab hukum perusahaan pengiriman barang secara online atas keterlambatan barang konsumen disadari terdapat kekurangan, maka dapat disarankan bahwa:

1. Kepada PT. Global Jet Express Lamnyong Banda Aceh untuk meningkatkan pelayanannya untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan barang konsumen sehingga barang konsumen sampai ke tangan konsumen tepat waktu dan aman.
2. Kepada Konsumen pengguna jasa pengiriman barang agar lebih bijak dan bisa menjadi konsumen mandiri, yaitu dengan mengetahui hak-hak sebagai seorang konsumen sehingga jika terjadi pelanggaran hak konsumen, konsumen tersebut dapat memperjuangkan atau mempertahankan haknya.

Kepada Instansi terkait agar selalu mengawasi kegiatan pelaku usaha pengiriman barang untuk menghindari pelanggaran hak-hak konsumen

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dagang*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2007.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta Selatan, 2008.
- Irma Devita, *Kiat-Kiat Cerdas, Mudah dan Bijak Mendirikan Badan Usaha*, Kaifa, Bandung, 2010.
- J.Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdara, Doktrin dan Yurisprudensi*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012
- Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Yogyakarta, 2001.
- Nasution Az yang dikutip oleh Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Penerbit Grasindo, Jakarta, tahun 2000.
- Notoatmojo Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D, Cet 3*, Alfabeta, Bandung, 2007.

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Lain Lain

Hamzah, *Asuransi Tanggung Jawab Produk*, Jurnal Universitas Indonesia, Jakarta, 2011.

<https://www.google.com/search?q=jnt+lamnyong&oq=jnt+lamnyong&aqs=chrome..69i57j0.3092j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8> diakses pada tanggal 15-11-2022 pada pukul 11:12 WIB.

Pelaksanaan wawancara bersama Koordinator PT. Global Jet Express (J&T Express) Cabang
J&T Lamnyong Banda Aceh

Hasmizan



Pelaksanaan wawancara bersama Karyawan dan Kurir PT. Global Jet Express (J&T Express)
Cabang J&T Lamnyong Banda Aceh



Khadafi (Kurir)



Hendri (Kurir)



Rozy (Karyawan J&T Express)



Pelaksanaan wawancara bersama Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA)

Fahmiwati, S.E., M.Si.



Pelaksanaan wawancara bersama Akademisi Universitas muhammadiyah Aceh (Unmuha)

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



Pelaksanaan wawancara bersama Konsumen J&T Express





