

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Melalui Jasa PT.Global Jet Express

***Rahmad Ready Kurniawan¹, Faisol², Renaldy Afriyanto³, Ainur Gufron⁴,
Ahmad Syauqi Bawashir⁵**

^{1,3,4,5}Universitas Bahaudin Mudhary Madura, Sumenep, Indonesia

²Universitas Nazhatut Thullab Al-Muafa, Sampang, Indonesia

*Email Korespondensi: rahmadreadykurniawan@unibamadura.ac.id

Abstract

As time goes by, science and technology also develop, especially in the industrial sector. The increasing popularity of online shops means that online transactions are also increasing, which in this case involves expedition companies in sending goods between cities or regions. One of them is PT. Global Jet Express (J&T Express). The process of sending goods through J&T Express greatly helps human activities, but there are obstacles experienced by expedition companies such as late delivery of goods, damage, and even loss. These problems will certainly harm consumers. The research method includes a type of research that is normative juridical. The results of the study show that consumers have the right to receive compensation, damages and/or replacement, if the goods and/or services received do not comply with the agreement or are not as they should be. Legal efforts to prevent consumers from being harmed due to goods used in a damaged condition through the fulfillment of the obligations of business actors to carry out business activities in good faith.

Keywords: Legal Protection; Consumer; J&T Express

Abstrak

Seiring berkembangnya zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi ikut berkembang terutama dalam bidang industri. Semakin maraknya *online Shope*, maka transaksi secara online juga semakin meningkat yang mana dalam hal ini melibatkan perusahaan ekspedisi dalam hal mengirim barang antar kota ataupun wilayah. Salah satunya yaitu PT. Global Jet Express (J&T Express). Proses pengiriman barang melalui J&T Express sangat membantu aktivitas manusia, namun terdapat kendala yang dialami oleh perusahaan ekspedisi seperti keterlambatan pengiriman barang, kerusakan, bahkan kehilangan. Masalah tersebut tentu akan merugikan konsumen. Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik .

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Konsumen; J&T Express

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat di era globalisasi seperti sekarang ini. Salah satu perkembangan yang terjadi yaitu berkaitan dengan industri. Hal ini disebabkan oleh adanya transaksi jual beli yang dilakukan secara online, tidak hanya di suatu wilayah tetapi juga antar kota dan wilayah. Semakin banyaknya *online shop* akan berpengaruh terhadap perusahaan ekspedisi yang ada di Indonesia. Salah satunya yaitu PT. Global Jet Express yang selanjutnya disebut J&T Express. Perusahaan ini bekerja di bidang pengiriman barang yang pusatnya berada di Jakarta. J&T Express berdiri mulai tahun 2015 dan perkembangannya sangat pesat dibuktikan dengan banyaknya konter PT. J&T Express di seluruh Indonesia (Novitasary, 2021).¹

Adanya perusahaan pengiriman barang salah satunya PT. J&T Express tentu akan mempermudah aktivitas ataupun pekerjaan manusia. Akan tetapi, jasa pengiriman barang masih memiliki kendala-kendala dalam proses pengiriman barang seperti halnya keterlambatan dalam pengantaran barang, adanya barang yang rusak, bahkan hilang. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan konsumen apabila terjadi kendala dalam proses pengiriman barang, walaupun faktanya sudah ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tetapi masih ada kasus monopoli dari pelaku usaha dan tidak memberikan perlindungan kepada konsumen. Keadaan yang sering terjadi, konsumen tidak bisa mengambil tindakan apapun apabila terdapat kendala-kendala tersebut.²

Adanya kendala-kendala dalam proses pengiriman barang seperti keterlambatan, barang rusak atau hilang menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Pada kasus ini, konsumen berhak meminta pertanggungjawaban kepada pihak perusahaan jasa dengan cara mengganti rugi. Namun faktanya, banyak perusahaan jasa tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen bahkan memberikan banyak alasan agar tidak mengganti rugi. Perlindungan hukum bagi konsumen sudah diatur sejak dulu baik bagi pengirim, maupun penerima barang. Perlindungan konsumen berfungsi untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari dan melindungi konsumen dari sesuatu hal yang merugikan.³

Berdasarkan hasil survei, perlindungan terhadap konsumen pada kasus kelalaian perusahaan jasa dalam mengirimkan barang yang menyebabkan kerusakan barang tidak mendapatkan pertanggung jawaban dari pihak perusahaan. Selain masalah dari pihak perusahaan, kesadaran diri konsumen juga menjadi penyebab lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Konsumen kurang teliti dan hati-hati dalam membaca persyaratan yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Hal ini juga disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan ekspedisi. Hak-hak konsumen tercantum dalam undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Apabila konsumen mengabaikan hak-hak yang tercantum dalam undang-undang tersebut maka konsumen tidak akan bisa melakukan apa-apa.⁴

¹Novitassary, (2021), *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan)*, Semarang; UIN Walisongo

² Juwitasari, N dkk, (2021). *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. Jurnal USM Law Review*, 4(2), 688-701.

³ Putra, (2020), *Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang*, Pekanbaru; Universitas Islam Riau

⁴ Syaifitri, (2022), *Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci*, Pekanbaru; Universitas Islam Riau

Masalah yang sering terjadi pada J&T Express Sumenep adalah keterlambatan pengiriman, adanya barang yang rusak ataupun hilang. Ada berbagai macam alasan yang menyebabkan masalah tersebut, seperti *overload* (jumlah barang yang di kirim terlalu banyak dan harus menunggu untuk dikirim sesuai dengan kapasitas yang telah ditentukan). Selain itu akibat menumpuknya barang yang harus dikirim sehingga terjadi kerusakan bahkan kehilangan. Hal ini disebabkan oleh kelalaian dari pihak ekspedisi yang menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena pihak penanggung jawab dari J&T Sumenep tidak memberikan informasi atas kendala-kendala yang terjadi. Adanya permasalahan akibat dari kelalaian pihak J&T Express dan tidak disertai dengan pemberitahuan atau pengumuman dari pihak J&T Sumenep kepada para konsumen telah melanggar Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Adanya undang-undang tersebut, maka hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa dan pelaku usaha penyedia jasa bisa terlindungi dan menjaga keamanan pada saat pengiriman.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana tanggung jawab pihak PT. Global Jet Express Sumenep jika terjadi barang yang rusak atau hilang dalam pengiriman? Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa atas kerugian yang disebabkan kelalaian dari pihak PT. Global Jet Express Sumenep?.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan tipe penelitian doktrinal atau hukum normative (*Legal research*) dan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*). Penelitian ini mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan dan menemukan aturan hukum yang memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa J&T Express. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun sekunder yang kemudian dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan dan diklasifikasi menurut sumber dan hierarkinya untuk dikaji secara komprehensif. Bahan kepustakaan yang digunakan berupa peraturan perundangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa dalam J&T Express. Pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan konkret yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pihak PT. Global Jet Express Sumenep Jika Terjadi Barang Yang Rusak Atau Hilang Dalam Pengiriman

PT. Global Jet Express (J&T Express) memiliki tanggung jawab dalam hal menangani barang rusak ataupun hilang selama dalam proses pengiriman. Prinsip tanggung jawab yang digunakan yaitu prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Pada prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab menyatakan tergugat selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*), sampai saat ini dapat membuktikan ia tidak bersalah, berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini dalam Pasal 468 KUHD. Prinsip tanggung jawab atas dasar praduga bersalah menyatakan perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkutan untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya.⁵

⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 468

Pengangkutan dalam hal ini mengharuskan adanya penggantian atas kerugian karena tidak menyerahkan sebagian atau seluruh barangnya atau karena ada kerusakan. Berdasarkan Pasal 468 KUHD perlu diketahui bahwa pengangkut menjanjikan keselamatan barang yang di angkut terkait pengiriman barang. Hal tersebut dapat di kecualikan apabila pengangkut membuktikan bahwa kerugian yang terjadi disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah (*Force majeure*) .

Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, prinsip tersebut sangat relevan apabila dikaitkan dengan kerugian yang di alami oleh konsumen pada J&T Express. Tanggung jawab PT. Global Jet Express (J&T Express) juga termasuk kedalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, prinsip ini sangat disenangi oleh para pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula baku dalam perjanjian yang dibuat oleh PT. Global Jet Express .

Misalnya berdasarkan syarat dan ketentuan pengiriman PT. Global Jet Express menerangkan bahwa tanggung jawab dalam hal terjadi kelalaian dalam pengiriman barang adalah bilamana terjadi kerusakan atau kehilangan atas barang titipan, maka pihak J&T bertanggung jawab untuk kerugian dengan penggantian maksimum 10x lipat dari ongkos kirim untuk barang yang tidak di asuransikan. Barang yang dikategorikan yang bernilai harga mahal pihak J&T menyarankan agar pengirim/konsumen mengasuransikan barang yang di kirim Untuk pengiriman barang yang diansuransikan, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim ketika barang yang bernilai tinggi tersebut setuju untuk diasuransikan dan dikirim melalui jasa J&T Express Sumenep .

Prinsip tanggung jawab ini apabila tidak dikombinasikan dengan prinsip tanggung jawab lainnya akan sangat merugikan konsumen, dalam Undang undang perlindungan konsumen pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya, jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas. Maka Apabila terjadi keterlambatan itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang (J&T Express) tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi) ,sesuai dengan yang telah diperjanjian dalam layanan pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya .

Dalam hal terjadi wanprestasi, pihak J&T Express dapat di minta ganti kerugian berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1243 KUHPerdara . Akibat lalainya petugas J&T Express yang menghilangkan barang konsumen. Konsumen dapat meminta ganti kerugian, ganti kerugian mengacu pada Pasal 1243 BW yang menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, dalam hal ini penggantian biaya ganti rugi lahir akibat tindakan wanprestasi pelaku usaha yaitu telah lalai dalam tugas dan membuat barang konsumen hilang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1243 BW, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah konsumen dapat menuntut ganti kerugian akibat timbulnya suatu wanprestasi yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. Untuk menyatakan seseorang lalai atau wanprestasi dalam suatu perjanjian maka diperlukan proses untuk itu, yaitu dengan melakukan somasi terlebih dahulu atau peringatan sesuai dengan ketentuan dengan Pasal 1238 BW menyatakan bahwa debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah,atau

dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.⁶

Selain pasal-pasal di atas, Pasal 1365 BW dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut ganti kerugian oleh pelaku usaha, yaitu mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha (J&T Express) yang menimbulkan kerugian kepada konsumen, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1365 BW bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Kerugian yang di derita oleh konsumen karena perbuatan melawan hukum itu dapat di bedakan lagi antara kerugian ekonomis dan kerugian fisik (*economics loss and physical harm*). *Economic loss* yaitu kerugian berupa hilangnya atau berkurangnya sejumlah harta kekayaan sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan orang lain, *physical harm* berupa berkurangnya kesalihan karena akibat dari perbuatan melawan hukum.

Dalam Pasal 1365 BW tersebut memuat ketentuan sebagai berikut :

“Setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”⁷

Dari pasal tersebut dapat di lihat bahwa untuk mencapai suatu hasil yang baik dalam melakukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum maka harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya suatu perbuatan.
Suatu perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Perbuatan disini meliputi perbuatan aktif (berbuat sesuatu) maupun pasif (tidak berbuat sesuatu), padahal secara hukum orang tersebut diwajibkan untuk patuh terhadap perintah undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (*public order and morals*).
2. Perbuatan tersebut melawan hukum.
Manakala pelaku tidak melaksanakan apa yang diwajibkan oleh undang-undang, ketertiban umum dan atau kesusilaan, maka perbuatan pelaku dalam hal ini dianggap telah melanggar hukum, sehingga mempunyai konsekwensi tersendiri yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan.
3. Adanya kerugian bagi korban.
Yang dimaksud dengan kerugian, terdiri dari kerugian materil dan kerugian immateril. Akibat suatu perbuatan melawan hukum harus timbul adanya kerugian di pihak korban, sehingga membuktikan adanya suatu perbuatan yang melanggar hukum secara luas.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.
Hubungan kausal merupakan salah satu ciri pokok dari adanya suatu perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum dalam hal ini harus dilihat secara materiil. Dikatakan materiil karena sifat perbuatan melawan hukum dalam hal ini harus dilihat sebagai suatu kesatuan tentang akibat yang ditimbulkan olehnya terhadap diri pihak korban. Untuk hubungan sebab akibat ada 2 (dua) macam teori, yaitu teori hubungan faktual dan teori penyebab kira-kira.

⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1238

⁷ *Ibid*, Pasal 1365

Hubungan sebab akibat (*causation in fact*) hanyalah merupakan masalah fakta atau apa yang secara faktual telah terjadi. Sedangkan teori penyebab kira-kira adalah lebih menekankan pada apa yang menyebabkan timbulnya kerugian terhadap korban, apakah perbuatan pelaku atau perbuatan lain yang justru bukan dikarenakan bukan suatu perbuatan melawan hukum. Namun dengan adanya suatu kerugian, maka yang perlu dibuktikan adalah hubungan antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ditimbulkan.

Dengan ini bahwa buku III BW mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha PT. Global Jet Express atas terjadinya wanprestasi keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang milik konsumen. Ketentuan tersebut dapat dijadikan dasar apabila pelaku usaha melakukan wanprestasi sesuai dengan Pasal 1243 yang menyatakan bahwa apabila salah satu prestasi tidak terpenuhi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1243 BW, pihak yang dirugikan atau dalam hal ini adalah konsumen dapat menuntut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Pasal 7 huruf g menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Atas Kerugian Yang Disebabkan Kelalaian Dari Pihak PT. Global Jet Express Sumenep.

Upaya hukum untuk melindungi konsumen terhadap barang yang diproduksi maupun diperdagangkan oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam memproduksi dan memperdagangkan jasa atau barang-barang yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga terciptanya hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk dan jumlah kerugian yang dialami.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan posisi konsumen melemah, menurut hasil penelitian badan dan pembinaan hukum nasional (BPHN), ada lima faktor yang melemahkan konsumen sebagai berikut:⁸

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.
2. Belum terkondisinya masyarakat "masyarakat konsumen" karena memang sebagai masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa-saja hak-haknyadan kemana hak-haknya dapat disalurkanjika mendapat kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya.
3. Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang rumit dan memakan waktu yang panjang.

⁸ N.H.T.Siahaan, Hukum Konsumen, (2005), *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Prodruk*, Jakarta; Panta Rei, h. 42.

5. Posisi Konsumen yang selalu lemah.⁹

Lemahnya posisi konsumen disebabkan kuatnya posisi produsen (pelaku usaha). Konsumen hanya menerima dan menikmati produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Pada umumnya, konsumen adalah masyarakat berekonomi lemah dan tidak memiliki banyak pilihan kecuali hanya menikmati barang/jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Sementara itu, pelaku usaha lebih tahu persis, keadaan, kondisi, dan kualitas barang yang dihasilkan. Dan, pelaku usaha memiliki keleluasaan untuk menentukan segala macam kepentingannya, konsumen terbatas jangkauan pengetahuannya atas informasi tentang sifat dan mutu barang-barang kebutuhan yang diperlukan.

Upaya untuk melindungi konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang yaitu PT. Global Jet Express Sumenep berdasarkan UUPK, sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 1 yaitu bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sisitem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan konsumen.¹⁰

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang dalam mayarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹ Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir. Konsumen PT. Global Jet Express Sumenep telah memenuhi syarat sebagai konsumen yang ada di dalam Undang-undang perlindungan konsumen yakni sebagai konsumen akhir. Apabila terjadi wanprestasi berupa keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang atau dokumen yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak J&T Express Sumenep, konsumen berhak untuk menuntut haknya. yang mana hak-hak tersebut telah diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan hak-hak tersebut terlihat jelas bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian dari J&T Express Sumenep apabila telah lalai dan melakukan wanprestasi yang dapat merugikan konsumen. J&T Express Sumenep harus memastikan bahwa pengiriman dilakukan ke alamat yang dituju sesuai dengan kesepakatan, yang berarti barang harus tiba dengan aman dan tepat waktu sesuai dengan perjanjian dan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Berdasarkan Pasal 8 ayat

⁹ Happy Susanto, (2028), *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan; Visimedia. h. 30

¹⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

¹¹ *Ibid*, Pasal 1

(1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal-hal berikut dianggap sebagai pelanggaran:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Ketidakcocokan dengan berat bersih, isi, atau jumlah yang sebenarnya sebagaimana yang tertera pada label atau etiket;
- c. Perbedaan dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah sebenarnya;
- d. Ketidakesesuaian dengan kondisi, jaminan, keampuhan, atau kemanjuran sebagaimana yang tertera pada label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa;
- e. Perbedaan dengan kualitas, tingkatan, komposisi, proses, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana yang tertera pada label atau keterangan;
- f. Tidak memenuhi janji yang tertera pada label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau periode penggunaan terbaik pada barang tertentu;
- h. Ketidakpatuhan terhadap persyaratan produksi halal sebagaimana ditunjukkan oleh label "halal";
- i. Tidak mencantumkan label atau penjelasan barang yang memuat nama, ukuran, berat bersih, komposisi, petunjuk penggunaan;
- j. Tidak menyediakan informasi dan/atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia sebagaimana dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

Apabila PT.Global Jet Express Sumenep telah lalai dan menyebabkan barang atau dokumen menjadi terlambat, rusak dan hilang tanpa memberikan informasi kepada konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian, maka PT.J&T telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf d dan f. Yakni J&T Express Sumenep dalam menyebabkan barang mengalami keterlambatan, kehilangan dan kerusakan tidak sesuai dengan perjanjian, jaminan, iklan dan promosi oleh J&T Express sendiri yang mengatakan bahwa barang atau dokumen akan sampai dialamat yang dituju dengan selamat dan tepat waktu. Dan apabila dalam J&T Express Sumenep tersebut terbukti melakukan melanggar ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut konsumen dapat mengajukan gugatan untuk meminta ganti rugi atas kerugian baik berupa kerugian materiil maupun non materiil yang disebabkan atas kelalaian pihak PT. Global Jet Express

Penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh baik melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Hal ini telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen pada pasal Pasal 45 ayat (2) undang-undang perlindungan konsumen. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai

¹² *Op Cit*, Pasal 8

tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK), Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Akan tetapi dalam setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian secara damai oleh kedua pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang. Berdasarkan pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak (*konsumen dan pelaku usaha*) yang bersangkutan, apakah akan diselesaikan melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, atau konsiliasi, penilaian ahli, Konsumen yang telah dirugikan haknya dapat mengajukan gugatan, faktor lain yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah tahap persidangan. Berikut adalah mengenai penjelasan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli yaitu:

1. Konsultasi

Suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.

2. Negosiasi

Suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.

3. Mediasi

Cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

4. Konsiliasi

Penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.

5. Penilaian Ahli

Pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.¹³

Penyelesaian konsumen di luar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besar ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹⁴ Sedangkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Konsumen sebagai pengguna jasa pengiriman barang memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha. Dengan perkataan lain hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena jasa pengiriman barang tidak hanya mengirimkan

¹³ Susilowati Suparto Dajaan, Deviana Yunitasari, Agus Suwandono, (2020), *Perlindungan Hukum Konsumen*, Bandung; Penerbit Cakra, h. 112

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta; Media Grafika 77, h. 14

satu barang milik konsumen saja tetapi beratus-ratus barang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam sehari-hari seluruh penjuru Indonesia yang kemudian dapat menimbulkan terjadinya wanprestasi karena kelalaian pelaku usaha.

Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan buku III BW Tentang perikatan merupakan dasar hukum bagi pelaku usaha apabila melakukan wanprestasi. Wanprestasi tersebut menimbulkan kerugian terhadap pihak konsumen.

Dalam hal ini, adanya prestasi memungkinkan terjadinya wanprestasi atau tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak kepada para pihak. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha merupakan kerugian bagi pihak konsumen. Dengan demikian, tindakan hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam hal terjadi wanprestasi yaitu berupa keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang adalah melalui dua macam tindakan hukum yaitu:

1. Tindakan hukum preventif

Sebagai segala tindakan yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan. Dalam perusahaan pengiriman barang, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya keterlambatan, kehilangan dan kerusakan barang, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Tindakan preventif perlu untuk diterapkan mengingat penyelesaian sengketa relatif sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaiannya dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi. Tindakan preventif tersebut dapat berupa penjelasan terhadap kontrak pengiriman barang agar terdapat suatu keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Tindakan hukum represif

Tindakan hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Tindakan hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan tindakan penyelesaian sengketa secara patut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵

3. Tindakan Hukum Progresif

Tindakan hukum progresif, adalah mengubah secara cepat, melakukan pembalikan yang mendasar dalam teori dan praksis hukum, serta melakukan berbagai terobosan.¹⁶ Hukum progresif sendiri bermakna hukum yang peduli terhadap kemanusiaan sehingga bukan sebatas dogmatis belaka. Secara spesifik hukum progresif antara lain bisa disebut sebagai hukum yang pro rakyat dan hukum yang berkeadilan. Konsep hukum progresif adalah hukum tidak ada untuk kepentingannya sendiri. Dari penjelasan di atas maka pihak PT.Global Jet Express harus mengedepankan aturan dan

¹⁵ Filep Wamafma dkk, (2023), *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Jawa Tengah; Amerta Media, h. 46

¹⁶ Anonymous, (2013), *Pengertian Hukum Progresif*.
<http://www.referensimakalah.com/2013/01/pengertian-hukum-progresif.html>

keadilan yang ada di dalam undang-undang perlindungan konsumen dan tidak mementingkan keuntungan semata, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sebagaimana diatur dalam Pasal 7 butir f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penggunaan jasa pengiriman barang, banyak hal yang biasa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa pengiriman barang, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Pada dasarnya, undang-undang perlindungan konsumen telah memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang. Perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa pengiriman barang adalah dengan adanya pengaturan pembatasan klausa baku serta ganti rugi atas kehilangan dan kerusakan barang. Akan tetapi kedua belah pihak harus memiliki itikad baik agar tidak terjadi suatu permasalahan.

PT. Global Jet Express dalam melayani konsumen harus jujur mengenai isi dan kondisi barang yang akan di kirim. PT. Global Jet Express harus menerangkan kepada konsumen akan ketentuan dalam pengiriman barang. PT. Global Jet Express juga harus bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan ataupun kehilangan barang milik konsumen. Bila salah satu pihak enggan untuk memenuhi suatu perjanjian yang mana telah di sepakati, maka undang-undang perlindungan konsumen telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen apabila pihak konsumen merasa hak-haknya dirugikan oleh pihak pelaku usaha. Terkait dalam suatu permasalahan tersebut, undang-undang perlindungan konsumen berusaha menyeimbangkan posisi konsumen atas tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Temuan penelitian mendapatkan kesimpulan bahwa. tanggung jawab PT. Global Jet Express memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya. Selain itu Apabila konsumen pengguna mengalami suatu kerugian yang bukan disebabkan karena kesalahan pihak konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dan apabila dalam PT. Global Jet Express tersebut terbukti melakukan melanggar ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen tersebut konsumen dapat mengajukan gugatan untuk meminta ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat menggugat PT. Global Jet Express melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, selain itu konsumen dalam penyelesaian sengketaanya dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan dari para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous, (2013), Pengertian Hukum Progresif.
<http://www.referensimakalah.com/2013/01/pengertian-hukum-progresif.html>
- Filep Wamafma dkk, (2023), Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce, Jawa Tengah; Amerta Media
- Happy Susanto, (2028) , Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta Selatan; Visimedia.
- Juwitasari, N dkk, (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi. Jurnal USM Law Review, 4(2), 688-701.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- N.H.T.Siahaan, Hukum Konsumen, (2005), Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk , Jakarta; Panta Rei
- Novitassary, (2021), Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pergantian Rugi Pengiriman Barang di Jasa Ekspedisi PT. J&T Express (Studi Kasus di J&T Cabang Kabupaten Pekalongan), Semarang; UIN Walisongo
- Putra, (2020), Pelaksanaan Tanggung Jawab J&T Express Cabang Pekanbaru Atas Kerusakan dalam Pengiriman Barang, Pekanbaru; Universitas Islam Riau
- Susanti Adi Nugroho, (2008), Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta; Media Grafika 77
- Susilowati Suparto Dajaan, Deviana Yunitasari, Agus Suwandono, (2020), Perlindungan Hukum Konsumen, Bandung; Penerbit Cakra
- Syaifitri, (2022), Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang yang Diakibatkan oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci, Pekanbaru; Universitas Islam Riau
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen