

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada Pt. J&T Kota Ambon)

Muhammad Oghan Surachim<sup>1</sup>, Theresia Louize Pesulima<sup>2</sup>, Marselo Valentino Geovani Pariela<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : ogansurachim@gmail.com

**ABSTRACT:** *J&T is an industry that provides goods delivery services both in the form of documents and packages. J&T is a new industry that utilizes IT in providing its services, with the advantage of providing goods and services so that customers do not need to come to the J&T office when they want to send and receive goods. Sometimes delivering goods is not always easy, for example, goods agreed upon by both parties have been sent but do not arrive at the destination address, goods arrive late, are lost or damaged during the delivery process. The research method used in this research is normative juridical, normative juridical research is legal research (legal search) which is carried out to find the truth of coherence, this writing focuses on literature study which means more research and study of existing and applicable legal regulations. In general PT. J&T is a technology-based delivery company that provides goods and document delivery services to all areas covered by PT. J&T is included in Ambon City. Service users only need to pay a certain amount of money to PT. J&T as a fee for sending goods to the specified address. However, in every delivery of goods, of course there are several problems found during the shipping and delivery process which cause losses for consumers. In this case PT J&T Ambon does not fulfill the rights of consumers, such as in the case of consumer rights which are not fulfilled because the goods delivered do not reach the hands of consumers. The issue of consumer protection is not solely an individual problem, but is actually a collective and national problem because basically everyone is a consumer. As users of goods delivery services, consumers need to obtain legal protection in order to protect their interests. Seeing this situation, the government issued a policy regulating consumer rights through law to protect consumer interests in consuming goods and/or services. This government policy is regulated in the UUPK.*

**Keywords:** *Legal Protection; Consumer; Expedition Services.*

**ABSTRAK :** J&T merupakan industri yang menyediakan jasa pengiriman barang baik dalam bentuk dokumen maupun paket. J&T merupakan industri baru yang memanfaatkan IT dalam memberikan layanannya, dengan keunggulan dalam menyediakan barang dan jasa sehingga pelanggan tidak perlu datang ke kantor J&T saat ingin mengirim dan menerima barang. Terkadang mengantarkan barang tidak selalu mudah, misalnya saja barang yang disepakati kedua belah pihak sudah terkirim namun tidak sampai ke alamat tujuan, barang terlambat sampai, hilang atau rusak dalam proses pengiriman. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum (legal search) yang dilakukan untuk menemukan kebenaran koherensi, penulisan ini menitik beratkan pada studi pustaka yang berarti lebih banyak menelaah dan mengkaji aturan hukum yang ada dan berlaku. Secara umum PT. J&T merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh wilayah jangkauan PT. J&T termasuk di Kota Ambon. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada pihak PT. J&T sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun dalam setiap pengiriman barang tentu saja terdapat beberapa masalah yang ditemukan selama proses pengiriman maupun pengantaran yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam hal ini PT J&T Ambon tidak memenuhi hak-hak dari konsumen seperti dalam masalah hak konsumen yang tidak terpenuhi karena barang yang diantarkan tidak sampai ke tangan konsumen. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya merupakan masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen perlu mendapatkan perlindungan hukum dalam rangka melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah ini diatur dalam UUPK.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Konsumen; Jasa Ekspedisi.

## **PENDAHULUAN**

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat akhir-akhir ini. Sebuah ekspedisi terkadang membutuhkan rute atau rute terpendek. Biasanya rute terpendek diperoleh dengan menghitung waktu yang telah berlalu atau berdasarkan jarak dari titik awal ke kota tujuan. Karena banyaknya alternatif jalur menuju kota tujuan, maka cara menghitung jalur terpendek masih sulit. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang profesional untuk memastikan jalur terpendek dari kota sumber ke kota tujuan.<sup>1</sup>

Salah satu perusahaan pelayaran yang sering digunakan konsumen adalah perusahaan pelayaran PT J&T Express. J&T Express merupakan layanan pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket. J&T Express merupakan industri baru yang juga menggunakan IT dalam layanannya dan menawarkan keuntungan berupa pengambilan dan pengembalian barang. Oleh karena itu, pelanggan tidak perlu datang ke kantor J&T jika ingin mengirim dan mengambil barang. Pengiriman barang antar konsumen, apabila pengirim barang mengadakan perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata: "Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih"

Kontrak antar konsumen jasa pengiriman barang adalah kontrak tur. Kontrak Ekspedisi merupakan kesepakatan bersama antara ekspedisi dan pengiring, dimana pihak ekspedisi berjanji untuk mencarikan supir yang baik untuk pengiring, sedangkan pengiring menyanggupi untuk membayar uang ekspedisi sesuai dengan kode yang selanjutnya disebut KUHD Pasal 86 menyatakan bahwa: "Ekspeditur adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ia diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta, juga tentang nilainya", untuk menghindari perceraian, tentunya kita harus terlebih dahulu menemukan akar masalahnya, menyelesaikan akar atau penyebab perselisihan, dan perilaku pertengkaran antara dua orang (suami dan istri) untuk mengembalikan keharmonisan ikatan keluarga yang harmonis. Jika kita melihat bahwa suatu tahapan penyelesaian sengketa harus dengan mengirimkan seorang hakim (juru damai), tujuannya adalah untuk menemukan akar permasalahan antara keduanya, kemudian mendamaikan keduanya.

Pengirim bertanggung jawab atas pengiriman barang yang dikirimkan oleh pengirim secara lengkap dan benar dan mempertimbangkan segala tindakan untuk menjamin keamanan barang. Adanya perjanjian memberikan hak dan kewajiban kepada pihak pengangkut barang dan pihak pengirim barang, dan dalam hal ini keputusan pihak pengirim barang merupakan keputusan yang diambil sebagai pemakai jasa angkutan barang. Terkadang penyampaian barang tidak selalu mudah, misalnya barang dikirim sesuai kesepakatan kedua belah pihak, namun tidak sampai di tujuan, barang terlambat sampai di tujuan, hilang atau rusak dalam perjalanan. Dalam praktiknya, penggunaan jasa perantara konsumen seringkali menimbulkan kendala pada saat barang sampai ke konsumen.

Seperti pada kasus salah satu konsumen yang telah terjadi mengalami kerugian ini adalah Alfaji payapo yang mengeluh tentang kinerja pelayanan PT. J&T Kecamatan Teluk

---

<sup>1</sup> Gusti Ayu Desi Saryanty, *Sistem Dan Informatika*, Jurnal Vol. 10, No. 1, November 2015, Hal. 10

Ambon, Alfaji mengungkapkan saat dia mengecek resi paket pesannya via online statusnya terkirim bahkan sudah tercantum nama penerima paket tersebut akan tetapi paket yang dipesan belum sampai ke alamat tertera, dalam hal ini melanggar perjanjian yang dilakukan ialah pengiriman barang yang harusnya menuju ke alamat yang tertera namun pihak yang mengantarkan barang tersebut tidak mengantarkan sampai pada alamat tujuan, sesuai dengan yang telah diperjanjikan sebelumnya dalam layanan pengiriman barang, maka perbuatan tersebut merupakan wanprestasi dimana salah satu pihak yaitu jasa pengiriman barang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana mestinya.

Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan Hukum bagi Konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 4 Huruf H tentang hak-hak konsumen adalah sebagai berikut: "Konsumen memiliki hak, Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dilakukannya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, ia berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang sesuai kesepakatan kedua belah pihak." Selain itu kewajiban dari pelaku usaha menurut ketentuan pada Pasal dalam Pasal 7 huruf G UUPK juga mengatur bahwa: "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian"

Sebelum wanprestasi (wanprestasi) diakui, terlebih dahulu harus dikeluarkan surat panggilan pengadilan (*ingebrekestelling*), yang merupakan peringatan kepada debitur atas kinerja penuh, keterlambatan kinerja, dan kinerja buruk. Akibat kelalaiannya, pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi dalam kontrak menurut pasal 1267 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: "pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih, memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya kerugian dan bunga".

## **METODE PENELITIAN**

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yakni penelitian yang terfokuskan untuk memberikan penjelasan sistematis yang mengatur suatu kategori tertentu. Pendekatan masalah yang dipakai sebagai bahan kajian yakni pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Pengumpulan bahan hukum melalui bahan hukum primer kemudian dikaitkan dengan bahan hukum sekunder. Pengelolaan dan analisa hukum diuraikan secara kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Melalui Jasa Ekspedisi PT. J&T Kota Ambon**

Jasa pengiriman merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan kemudahan pengiriman barang dari satu kota ke kota lain dengan aman dan dapat ditagih oleh penyedia jasa. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirimkan barang dapat berupa angkutan darat, laut, maupun udara. Menurut Pasal 1 angka (2) UUPK, konsumen dalam masyarakat adalah pengguna jasa atau barang atau untuk kepentingan dirinya sendiri, kepentingan keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain, bukan dalam dunia usaha. Pengguna jasa disebut konsumen dalam proses penyerahan barang, karena mereka menggunakan jasa yang tersedia di masyarakat, dalam hal bentuk jasa ini mempunyai tujuan penggunaan tertentu, misalnya pengguna pribadi dan bukan untuk bisnis.

Melindungi kepentingan konsumen merupakan hal yang perlu dilakukan, mengingat pada kenyataannya konsumen biasanya selalu dirugikan, karena penipuan yang dilakukan oleh pengusaha dapat menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi konsumen. Perlindungan konsumen bukan sekedar permasalahan individu, melainkan merupakan permasalahan umum dan nasional, karena pada dasarnya setiap orang adalah konsumen.<sup>2</sup>

Menurut pakar perlindungan konsumen Shidarta, penjelasan di atas mempunyai empat alasan utama mengapa konsumen harus dilindungi:

- 1) Perlindungan konsumen sama dengan perlindungan seluruh bangsa menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (1945) sesuai dengan tujuan pembangunan nasional.
- 2) Perlindungan konsumen diperlukan untuk melindungi konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
- 3) Perlindungan konsumen diperlukan agar sumber dana pembangunan nasional berasal dari masyarakat konsumen.
- 4) Perlindungan konsumen diperlukan untuk menghasilkan manusia yang sehat jasmani dan rohani sebagai faktor pembangunan negara.

Berdasarkan fakta di lapangan, nampaknya tidak semua pelaku usaha memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada konsumennya, hal ini tidak sesuai dengan pasal 1 ayat 1 UUPK atau tidak sesuai dengan muatan peraturan tersebut di atas. pengusaha tidak menyadarinya sehingga dapat merugikan, yang mana konsumen dan konsumen juga kurang informasinya.

Sebagai pengguna jasa pengiriman barang, konsumen wajib mendapat perlindungan hukum untuk melindungi kepentingannya. Melihat keadaan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang mengatur hak-hak konsumen dengan undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Kebijakan pemerintah ini diatur dalam UUPK. Undang-undang perlindungan konsumen telah diterapkan sejak lama, namun tidak semua produsen menerapkannya dalam kegiatan ekonominya, karena kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang Perlindungan Hukum bagi konsumen ini maka dari itu banyak sekali pelaku usaha yang masih berbuat sewenang-wenang memanfaatkan situasi dan kondisi ini sehingga banyak sekali konsumen yang dirugikan. ternyata banyak sekali konsumen yang tidak tahu bahwa mereka sebagai konsumen, banyak sekali dari konsumen yang jika merasa dirugikan oleh pihak pelaku usaha mereka hanya bisa menerima kerugian tanpa menuntut ganti rugi ataupun meminta penggantian kerugian tersebut kepada pelaku usaha.

Secara umum PT. J&T merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang berbasis teknologi yang memberikan layanan pengiriman barang maupun dokumen ke seluruh wilayah jangkauan PT. J&T termasuk di Kota Ambon. Pengguna jasa hanya perlu membayarkan sejumlah uang kepada pihak PT. J&T sebagai biaya untuk mengirim barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun dalam setiap pengiriman barang tentu saja terdapat beberapa masalah yang ditemukan selama proses pengiriman maupun pengantaran yang menimbulkan kerugian bagi konsumen.

PT J&T Ambon tidak memenuhi hak konsumen, misalnya hak konsumen tetap tidak terpenuhi karena barang yang diserahkan tidak sampai ke konsumen. Apabila hak-hak

---

<sup>2</sup> Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang*, Jurnal Justisi Hukum ISSN 2528-2638 Vol 6, No. 1, Maret 2021, Hal. 53

konsumen tidak terpenuhi sesuai rencana, lihat UUPK hal.4 yang mengatur beberapa hak yang harus dilindungi, antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, Hak ini mengandung arti bahwa konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan /atau jasa yang akan dikonsumsi, mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatannya secara jasmani maupun Rohani. Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha. Kondisi UUPK memandang perlu menggariskan etika dan peraturan yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin keamanan dan keselamatan. Untuk selanjutnya diperlukan peranan dari berbagai pihak, khususnya Pemerintah secara insetif dalam menyusun suatu peraturan maupun control atas penerapan peraturan.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan mengkonsumsi suatu barang atau jasa harus berangkat dari kebutuhan dan kecocokan konsumen. Bagi konsumen golongan menengah ke atas yang memiliki kekuatan materi, mungkin saja tidak mempunyai masalah dengan hak pilih. Namun bagi konsumen golongan bawah, dimana kemampuan daya belinya relative rendah, maka hal ini menjadi masalah. Ketidakterdayaan konsumen golongan ini umumnya terletak pada pengetahuan mutu suatu barang dan/atau jasa. Sekalipun mereka mengetahui adanya ancaman yang terselip dari barang yang dikonsumsi tersebut, tetap saja konsumen golongan ini akan mengkonsumsi barang/jasa tersebut karena sesuai dengan daya belinya. Dengan dasar kemampuan daya beli kondisi barang/jasa mendapat jaminan aman yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa hak atas informasi yang benar serta lengkap dari suatu produk barang dan/atau jasa harus disertakan oleh produsen. Ini sangatlah penting, karena kekeliruan dalam memberikan informasi akan memberikan pemahaman yang salah dan membahayakan bagi konsumen itu sendiri. Yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dalam menyampaikan informasi, yakni: (a). disampaikan secara langsung;(b). melalui media komunikasi.(c). dicantumkan dalam label barang atau jasa. Maka dari itu, tujuan informasi dari suatu produk, dapat disampaikan secara baik, bukan semata untuk perluasan pasar saja, tetapi juga menyangkut masalah informasi secara keseluruhan terutama dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen. Hal itu dilakukan dengan bijak, karena dapat mengalami kerugian di belakang hari.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan keselamatan dan keamanan yang terancam, serta wujud yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan kenyataan produk yang diperdagangkan, cukup banyak terjadi. Hal ini meresahkan serta merugikan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengeluh dan menyampaikan masalah tersebut pada pelaku usaha bersangkutan. Terhadap pelaku usaha memiliki kesediaan dalam mendengarkan, menampung dan menyelesaikan tentang yang telah dikeluhkan oleh konsumen. Karena hak ini menjadi jaminan kepentingan, pendapat, serta keluhan konsumen harus diperhatikan baik oleh pemerintah, produsen maupun pedagang.

5. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, pelaku usaha yang suka membedakan pelayanan terhadap seorang konsumen dengan konsumen lainnya, antara lain dengan memilah-milah status konsumen.

Kesemuanya ini telah diantisipasi oleh UUPK, dimana konsumen dibekali hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif oleh pelaku usaha. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (Pasal 4 UUPK): “Hak untuk memiliki barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.” Hak-hak tersebut merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek hukum. Konsumen sebagai subjek hukum, kepentingan dan keselamatan harus terlindungi secara yuridis.

Menurut KUHPerdata 1313 KUH Perdata, menyebutkan suatu perbuatan yang dengannya satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu atau lebih orang lain. Kontrak antara konsumen dengan perusahaan jasa pengiriman barang adalah perjanjian ekspedisi. Kontrak pengiriman adalah kesepakatan bersama antara ekspediter dan pengirim. Namun jika terjadi permasalahan barang tidak sampai ke konsumen berarti salah satu pihak yaitu perusahaan pengiriman barang, tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi) sesuai dengan yang diperjanjikan dalam barang yang telah disepakati sebelumnya, layanan transportasi Apabila terjadi kelalaian, dapat diminta ganti rugi kepada perusahaan penyedia jasa angkutan barang berdasarkan ketentuan pasal 1243 KUHPerdata. Pasal 87 Undang-Undang Perdagangan menyatakan bahwa pengirim barang harus memastikan pengiriman barang yang tertib dan cepat serta barang yang dapat diterima untuk memastikan pengiriman yang baik. Selain itu, sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 88. harus mengganti kerusakan atau kehilangan setelah penyerahan barang yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian.

## **B. Bentuk Tanggung Jawab PT. J&T Kota Ambon Kepada Konsumen Ketika Terjadi Wanprestasi**

Secara etimologis, tanggung jawab hukum atau *liability* seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*. Dalam *Black Law Dictionary* menyatakan bahwa terminologi *liability* memiliki makna yang luas. Pengertian *legal liability* adalah *a liability which courts recognize and enforce as between parties*.<sup>3</sup> Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan.

Tanggung jawab hukum dapat dibagi menjadi tanggung jawab pribadi dan kolektif. Tanggung jawab perseorangan adalah tanggung jawab seseorang atas kejahatan yang dilakukannya sendiri, sedangkan tanggung jawab kolektif adalah tanggung jawab seseorang atas kejahatan yang dilakukan oleh orang lain.<sup>4</sup> Konsep tanggung jawab hukum pada dasarnya berkaitan dengan konsep kewajiban hukum, namun tidak identik dengannya. Menurut undang-undang, seseorang dipaksa untuk berperilaku tertentu, jika perilakunya memerlukan penggunaan cara-cara paksaan dengan cara lain. Namun cara penegakan ini tidak boleh ditujukan kepada orang yang dipaksa melakukan pelanggaran, tetapi dapat ditujukan kepada orang lain yang mempunyai hubungan dengan pihak

<sup>3</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, Hal. 55

<sup>4</sup> Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, Hal. 48

pertama yang ditentukan dengan undang-undang. Orang yang diberi sanksi dikatakan bertanggung jawab atau mempunyai tanggung jawab hukum atas pelanggaran tersebut.<sup>5</sup>

Tanggung jawab dalam hukum perdata yaitu tanggung jawab seseorang atas perbuatan yang melanggar hukum. Perbuatan melawan hukum mempunyai cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan kejahatan. Perbuatan melawan hukum bukan saja merupakan perbuatan melawan hukum pidana, tetapi juga perbuatan itu bertentangan dengan undang-undang lain bahkan peraturan yang tidak tertulis. Tujuan dari ketentuan perbuatan melawan hukum adalah untuk melindungi dan memberikan kompensasi kepada korban.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: a) Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); b) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHP, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, dalam Pasal 1365 KUHP yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhnya empat unsur pokok, yaitu: 1). Adanya perbuatan; 2). Adanya unsur kesalahan; 3). Adanya kerugian yang diterima; 4). Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. c) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*); d) Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

Kontrak pengangkutan biasanya dibuat secara lisan, tetapi selalu didukung oleh dokumen pengangkutan. Dokumen pengangkutan membuktikan adanya kontrak pengangkutan dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Apabila terjadi kecelakaan, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian tersebut, dan pengusaha berkewajiban mempertanggungjawabkan kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen. Namun kenyataannya, tidak semua konsumen yang dirugikan bertanggung jawab atas kerugiannya sendiri. Konsumen seringkali tidak menyadari hak-haknya dan kurangnya pemahaman terhadap tata cara pengajuan pengaduan terhadap pemasok membuat konsumen enggan memperjuangkan haknya. Namun pengguna jasa dapat mengajukan pengaduan terhadap penyedia jasa dalam hal ini, karena terdapat hubungan hukum antara penyedia jasa dan pengguna jasa yang timbul berdasarkan kontrak.

Kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh PT. J&T melibatkan beberapa pihak yang terlibat antara lain penyedia jasa dan pengguna jasa yang mengadakan hubungan hukum berupa suatu perjanjian. Hubungan hukum antara pengirim barang dengan PT. J&T merupakan hubungan hukum perjanjian dan mulai berlaku pada saat barang diterima oleh karyawan PT. J&T serta pengirim barang telah menandatangani blangko/resi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan jasa pengiriman dan pengirim barang telah membayar ongkos kirim barang, dengan peristiwa ini maka pihak PT. J&T telah mengikat diri untuk mengantarkan barang milik pihak pengirim, sedangkan pihak pengirim mengikat diri dengan membayar ongkos yang disebut dengan tarif.

---

<sup>5</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nusamedia, Bandung, 2008, Hal. 136.

Perjanjian antara PT. J&T dengan pengirim barang merupakan Perjanjian timbal balik yang bentuknya baku (dikarenakan isi perjanjian tersebut telah ditulis di dalam blangko/resi). Sedangkan besar kecilnya tarif atau ongkos kirim ditentukan berdasarkan pada jenis pengiriman dari produk jasa yang ditawarkan, jarak serta berat barang yang dikirim tersebut. Selain itu, perjanjian antara pihak pengirim barang dengan pihak PT. J&T sebagai penyedia jasa bersifat hukum rangkap, yaitu pelayanan berkala sebagaimana diatur didalam Pasal 1601 KUHPerdara dimana hubungan hukum antara Pengirim barang dengan PT. J&T tidak bersifat tetap, tetapi berkala saja yaitu apabila pihak pengirim membutuhkan jasa untuk mengirim barang maka pengirim akan datang ke kantor PT. J&T untuk mengadakan perjanjian lagi. Seorang juru damai yang diberi tugas untuk mendamaikan kedua belah pihak yang berselisih.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar, apabila terjadi wanprestasi dalam pengiriman barang maka pihak PT. J&T harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pengirim barang. Begitu pula dengan pihak pengirim berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam UUPK pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa: “konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya”.

Sebagaimana pula diatur pada Pasal 7 UUPK bahwa: “pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian”. Di dalam peraturan perundang-undangan sudah diatur beberapa kewajiban yang harus ditaati oleh perusahaan pengangkutan dalam menjalankan usahanya, demikian juga halnya dengan perusahaan ekspedisi dimana ketentuan ini berlaku juga. Namun ternyata jika dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau juga terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi maka perusahaan harus bertanggung jawab.

Tanggung jawab sepenuhnya adalah dari pihak perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi. Berikut ini beberapa tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi jika terjadi sesuatu dengan barang pengirimannya yaitu: “Bertanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang.”

Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledoran perusahaan pengangkut, maka ia harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Tindakan bertanggung jawab dari perusahaan pengangkut atau perusahaan ekspedisi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPerdara yang berbunyi: “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatiannya”.

Kasusnya pihak PT. J&T Kota Ambon sebagai jasa ekspediter pengiriman berhak bertanggung jawab atas ganti kerugian yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengantaran barang sampai kepada konsumen. Kasus yang terjadi sebagaimana dimaksud ialah masalah pengiriman barang yang telah melanggar perjanjian dengan konsumen, salah satu konsumen yang mengalami kerugian ini adalah Alfaji payapo yang mengeluh tentang kinerja pelayanan PT. J&T Kecamatan Teluk Ambon, Alfaji mengungkapkan saat dia mengecek resi paket pesannya via online statusnya terkirim bahkan sudah tercantum

nama penerima paket tersebut akan tetapi paket yang dipesan belum sampai ke alamat tertera, Alfaji sebagai konsumen menuntut haknya karena telah dirugikan oleh pihak pengiriman barang J&T dalam hal ini melanggar perjanjian yang dilakukan ialah pengiriman barang yang harusnya menuju ke alamat yang tertera namun oknum yang mengantarkan barang tersebut tidak mengantarkan sampai pada alamat tujuan. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Alfaji melalui pihak telepon, menyatakan bahwa bukan pertama kali ia mengalami kejadian seperti ini, beberapa kali ia pernah mengalami hal yang sama dan itu hanya dengan jasa pengiriman J&T. namun baru kali ini ia complain kepada pihak J&T untuk menyelesaikan masalah wanprestasi ini.

Mekanisme pelayanan dalam pengiriman barang yang dilakukan PT. J&T bermula saat konsumen datang ke pihak PT. J&T dengan memberikan sesuatu barang yang telah dipersiapkan oleh pengguna untuk dikirim ketujuan yang diinginkan. Pada saat itu pihak PT. J&T akan melakukan pengecekan atas barang tersebut, kemudian pihak PT. J&T akan memberikan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya diberikan dan harus ditandatangani oleh pengirim, penandatanganan yang dilakukan pengirim mengandung arti bahwa pengirim telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausul baku baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

Perjanjian penyerahan barang antara PT. J&T dengan konsumen didasarkan pada kontrak baku, dimana kontrak baku tersebut diakhiri secara sepihak oleh PT. J&T. Kontrak baku adalah rancangan kontrak tertulis yang ditulis tanpa pembahasan isinya, yang biasanya dibagi menjadi beberapa kontrak terbuka dengan jenis tertentu. Kontrak baku dapat diartikan sebagai kontrak yang isinya telah dibakukan terlebih dahulu. Pihak lain tidak punya pilihan selain menerima atau menolak kontrak.

Pasal 1 angka 10 UUPK menjelaskan tentang kontrak baku, yaitu setiap peraturan atau ketentuan yang telah dibuat terlebih dahulu dan diputuskan secara sepihak oleh pedagang dan dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau kontrak yang mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen. Kontrak standar juga dianggap sebagai kontrak yang semua poinnya distandarisi oleh pengguna dan pihak lain pada dasarnya hanya dapat menyetujui, ia tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi atau menuntut perubahan.

Pelaksanaan perjanjian pengiriman barang lewat PT. J&T tidak senantiasa berjalan mudah, misalnya barang yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak untuk dikirim ternyata tidak sampai ke tujuan dengan tepat waktu atau mengalami keterlambatan pengiriman barang yang menimbulkan hilangnya manfaat dari barang tersebut. Salah satu contohnya keterlambatan pengiriman dokumen ataupun makanan, dimana konsumen melakukan perjanjian pengiriman barang menggunakan layanan Reguler dengan perkiraan waktu 4-5 hari namun pengiriman dokumen ataupun makanan itu mengalami keterlambatan yang menyebabkan kerugian atau hilangnya manfaat dari barang tersebut. Ketentuan mengenai estimasi waktu pengiriman ini tidak dicantumkan dalam perjanjian melainkan hanya perkiraan barang kiriman itu sampai ditangan konsumen. Apabila keterlambatan itu dikarenakan oleh pihak PT. J&T maka konsumen selaku pengguna jasa ekspedisi berhak meminta ganti kerugian kepada pihak JNE atas kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PT. J&T tersebut.

Kontrak penyerahan barang antara perusahaan dan pengirim barang bersifat timbal balik. Kesepakatan bersama ini mendefinisikan hak dan kewajiban kedua belah pihak. dalam hal ini hak dan kewajiban para pihak dalam penyerahan barang diatur dalam

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan terhadap hak pengirim dan penerima sebagai pengguna jasa telah diatur di Indonesia untuk waktu yang lama. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan undang-undang yang berlaku untuk melindungi hak-hak pengguna jasa. Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mencegah pelaku usaha merugikan konsumen.

Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab pengusaha apabila terjadi kerusakan barang atau perbuatan yang merugikan konsumen dapat memberikan wawasan kepada masyarakat Indonesia untuk lebih memahaminya. hak dan kewajiban pelaku usaha, dimana perlindungan konsumen mempunyai peranan sebagai peningkat harkat dan martabat manusia.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 UUPK sebagaimana dimaksud, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada pihak pengirim barang atas kerusakan yang terjadi pada barang tersebut dengan alasan bahwa barang yang dikirim sudah mengalami kerusakan saat sebelum dikirim atau pengirim tidak mengemas barang kirimannya sesuai dengan kelayakan kemasan kiriman yang mengakibatkan barang tersebut mengalami kerusakan. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah. Kasus hukum pengangkutan/pengiriman dan perlindungan konsumen di atas terdapat 2 (dua) prinsip tanggung jawab yang dapat menjadi landasan penuntutan kepada:

1. Tanggung jawab karena kesalahan (*fault liability*)

Asas tanggung jawab berdasarkan kesalahan merupakan asas umum hukum pidana dan perdata. Asas ini menyatakan bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila perbuatannya menunjukkan tanda-tanda perbuatan salah. Dalam konteks pengangkutan, asas ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam pengangkutan, bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kesalahannya.

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) tentang perbuatan melawan hukum (illegal act) sebagai aturan umum (general rule). Sedangkan aturan khususnya ditentukan berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan. Dalam konteks pengangkutan, prinsip ini menjelaskan bahwa setiap pengangkut yang melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan pengangkutan harus bertanggung jawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.

Prinsip ini dianut dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) tentang perbuatan melawan hukum (illegal act) sebagai aturan umum (general rule). Sedangkan aturan khususnya ditentukan berdasarkan undang-undang yang mengatur masing-masing jenis angkutan. Perbuatan melawan hukum, sebagaimana disebutkan di dalam pasal 1365 KUHP perdata terdiri dari empat unsur: 1) Adanya perbuatan; 2) Adanya unsur kesalahan; 3) Adanya kerugian yang diderita; 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Beban pembuktian ada pada korban, dalam hal ini korban mempunyai beban untuk membuktikan kesalahan pengangkut. Berdasarkan asas tersebut, konsumen mempunyai kewajiban untuk menunjukkan bahwa kesalahan pedagang mempunyai unsur-unsur yang merugikan konsumen. .

Prinsip ini mengikuti ketentuan Pasal 163 Herziane Indonesische Reglement (HIR) atau Pasal 283 Rechtsreglement Buitengewesten (Rbg) dan Pasal 1865 KUHPer yang pada intinya bermakna: barang siapa mengakui suatu hak, maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*). Teori ini juga sejalan dengan asas umum dalam hukum acara yaitu *audi et altern partem* (memiliki kedudukan yang sama antara semua pihak berperkara)

## 2. Tanggung jawab mutlak (*absolute liability*)

Menurut asas ini, pengangkut harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan selama pengangkutan yang dilakukannya, tanpa harus membuktikan apakah pengangkut bersalah atau tidak. Prinsip ini tidak mengenal beban pembuktian dan unsur kesalahan tidak boleh ditentang. Prinsip ini dapat dirumuskan sebagai berikut: pengangkut bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi selama pengangkutan.

Biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena: a) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks; b) Produsen dapat lebih berhati-hati dalam proses produksi; c) Produsen dapat mengantisipasi jika terdapat gugatan atas kesalahannya, dengan menambahkan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga pokok produknya.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen disebut *product liability*. Asas tanggung jawab mutlak biasanya digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk atau jasa yang dipasarkan. Dalam penerapannya, asas ini terletak pada *risk liability*, di mana kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan beban resiko adanya kerugian.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam kasus Alfaji ini, berlaku prinsip tanggung jawab karena unsur kesalahan. Prinsip ini membebaskan Alfaji untuk memberikan pembuktian bahwa dirinya telah memesan barang dan telah dikirimkan melalui jasa ekspedisi/pengiriman PT. J&T, dan ternyata setelah ditunggu sampai waktu barang sampai ke tangan pembeli namun barang yang dimaksud tidak pernah diantar oleh pihak jasa ekspedisi PT. J&T. Alfaji kemudian meminta pertanggung jawaban kepada PT. J&T itu sendiri, selama Alfaji dapat membuktikan bahwa dirinya telah dirugikan oleh keduanya.

Ketentuan mengenai pembuktian selain dapat ditemukan dalam hukum acara yang berlaku (HIR dan RBg), juga dapat ditemukan dalam Buku IV Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dapat dikatakan bahwa setiap pihak yang mendalilkan adanya suatu hak, (yang dalam hal ini Yassier sebagai pembeli yang dirugikan), maka Yassier harus membuktikan bahwa:

- 1) Alfaji secara aktual telah mengalami kerugian;
- 2) Alfaji juga harus membuktikan bahwa kerugian tersebut terjadi sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan atau pemakaian jasa ekspedisi/pengiriman PT. J&T yang tidak layak;
- 3) Bahwa ketidak-layakan dari penggunaan, pemanfaatan atau pemakaian dari jasa tersebut merupakan tanggung jawab dari PT. J&T.

Setiap pengusaha harus bertanggung jawab atas produk yang diproduksi atau dijual. Tanggung jawab pengusaha berasal dari kerugian yang dialami konsumen, yang mungkin disebabkan oleh kecerobohan produksi, ketidakpatuhan terhadap perjanjian atau kesalahan yang dilakukan pengusaha. Tanggung jawab pedagang diatur dalam pasal 19-28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan isi undang-undang ini, tidak hanya pengusaha saja yang bertanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dijual, tetapi juga importir.

Pihak PT. J&T Menurut undang-undang, pengusaha bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan tugasnya. Bisnis dapat dituntut karena gagal memenuhi kewajibannya. Pertanggungjawaban perwakilan yang dikenakan kepada penanggung jawab atas perbuatan pihak yang dilakukan oleh penanggung jawab tersebut, dalam konteks Hukum Perdata, vicarious liability diatur dalam Pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) yang berbunyi: "Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dalam pengawasannya"

Peraturan perbuatan melawan hukum di Indonesia biasanya mengacu pada Pasal 1365 KUH Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), yang menyatakan bahwa barangsiapa melakukan perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian, dikenakan ganti kerugian.. Hukum perdata Indonesia terkenal dengan konsep vicarious liability yang merupakan perpanjangan dari tanggung jawab seseorang yang tertuang dalam ketentuan tersebut. Tanggung jawab perwakilan atau vicarious liability dapat dipahami sebagai kewajiban ganti rugi yang dibebankan kepada seseorang yang bertanggung jawab atas perbuatan pihak yang menjadi tanggungannya.

Pengiriman PT J&T Ambon harus bertanggungjawab atas pengiriman tersebut. Selain itu, masing-masing pihak juga memiliki hak dan kewajiban, dimana hak dan kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 4 sampai 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Permasalahan yang sering muncul adalah bagaimanakah keterlambatan barang konsumen yang datang tidak tepat waktu, dan bagaimana upaya penyelesaiannya yang ditempuh oleh konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Permasalahan tersebut merupakan masalah yang dihadapi konsumen pada masa setelah transaksi terjadi dari peristiwa di atas, hal tersebut ada yang tercatat pada pihak yang berwenang, tetapi banyak yang hilang begitu saja. Padahal sesungguhnya setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain dapat dimintakan pertanggung jawaban dari pelakunya. PT J&T Ambon harus bertanggung jawab terhadap kiriman yang dikirim apabila pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan biaya lainnya. Selama belum diserahkan kepada penerima, hak atas kiriman masih berada ditangan pengirim, oleh karena itu tuntutan ganti rugi atas keterlambatan barang hanya diajukan oleh pengirim.

Berdasarkan data wawancara dengan pihak PT. J&T di Kota Ambon, dalam kasus seperti ini, apabila pengiriman dipermasalahkan oleh konsumen maka dilakukan mediasi antara kedua belah pihak tanpa melibatkan pihak penjual karena yang menjadi permasalahan adalah barang telah sampai pada pihak ekspedisi namun tidak diterima oleh si pemakai jasa. Sehubungan dengan perlindungan hukum yang menjadi hak dan harus diberikan kepada konsumen maka, menurut Pasal 45 Ayat 2 UUPK apabila terjadi sengketa maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua (2) cara,yaitu:

1. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat 2 UUPK dapat kita ketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan .

2. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diawali kuasanya maupun oleh ahli warisnya.

Pasal 47 UUPK dinyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dalam hal ini adalah BPSK, diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi seseorang mengenai tindakan tertentu menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang lagi kembali kerugian yang diderita konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang di bentuk oleh tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Uraian mengenai kelembagaan dan keanggotaan, tugas dan wewenang, serta penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat ditemukan secara khusus dalam Bab XI UUPK, yang dimulai dari Pasal 49 sampai Pasal 58.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada kantor PT. J&T Kota Ambon merumuskan beberapa kemungkinan dalam menyelesaikan permasalahan seperti ini apabila sudah terlanjur di komplain dan dianggap dapat merusak citra buruk dari jasa ekspedisi PT. J&T Kota Ambon antara lain:

1) Melakukan mediasi antara konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak PT. J&T dengan meminta kepolisian untuk menengahi kasus ini agar mendapatkan jaminan kedepan apabila terjadi kesalahan yang sama dari pihak J&T maupun ekspedisi lainnya;

2) Memberikan jaminan kepada para konsumen dengan mengevaluasi seluruh elemen pihak PT. J&T serta memberikan ganti kerugian atas pemesanan barang yang tidak kunjung sampai ke tangan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di PT J&T Ambon mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT J&T di wilayah Kota Ambon jika ditinjau dari Hukum Perdata, Apabila barang tidak sampai kepada konsumen itu berarti salah satu pihak yakni pihak perusahaan pengiriman barang tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi), sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam layanan pengiriman barang yang telah disepakati sebelumnya, dimana setiap perjanjian terdapat hak dan kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh para pihak. Dari segi hukum yang lain, perlindungan hukumnya hanya melindungi konsumen ketika terjadi kerusakan atau kehilangan barang- barang yang dikirimnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 88 KUHD. Pertanggung jawaban dan penegakan hukum atas keterlambatan barang kiriman Konsumen melalui jasa pengiriman barang PT J&T Ambon yaitu Setiap permasalahan pengiriman yang terjadi PT J&T Ambon selalu memberikan ganti rugi sebagai pertanggung jawaban terhadap hak para pelanggannya. Ganti kerugian yang seharusnya diberikan oleh pihak pelaku usaha sangat lah berdampak positif bagi konsumen, sehingga konsumen dapat mendapatkan hak nya dalam menerima barang atau

jasa. Hal itu iyalah salah satu kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha, karena telah mempercayakan barang yang mereka ingin kirimkan ke alamat yang kosumen.

## **REFERENSI**

### **Jurnal**

Gusti Ayu Desi Saryanty, Sistem Dan Informatika, *Jurnal* Vol. 10, No. 1, November 2015.

Irma Garwan, Muhamad Abas, Nanik M, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Kehilangan Barang, *Jurnal Justisi Hukum* ISSN 2528-2638 Vol 6, No. 1, Maret 2021.

### **Buku**

Dwi Atmoko, Baihaki. (2022). *Hukum Perkawinan dan Keluarga*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.

Soekidjo Notoatmojo, (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Titik Triwulan dan Shinta, (2010) *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Hans Kelsen, (2008) *Teori Hukum Murni*, Bandung: Nusamedia.