

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG DALAM PELAKSANAAN PENGANGKUTAN BARANG MELALUI DARAT PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI

M. Hasanuz Zacky<sup>1</sup>, Agam Sulaksono<sup>2</sup>, Hariadi Sasongko<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Prodi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia

e-mail: saqy.0320@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam kasus kerusakan barang selama proses pengangkutan melalui darat, khususnya pada perusahaan ekspedisi J&T Express di Surabaya. Perusahaan ekspedisi memainkan peran penting dalam pengiriman barang, dan sering kali terjadi insiden kerusakan barang selama proses pengangkutan. Penelitian ini akan melibatkan studi normatif, yang melibatkan pengumpulan data hukum melalui studi kepustakaan dan penelitian hukum. Berdasarkan data hukum dan peraturan yang relevan, penelitian ini akan menganalisis kewajiban hukum perusahaan ekspedisi terhadap konsumen dalam hal perlindungan barang selama pengangkutan melalui darat. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan pendekatan yuridis dengan mengumpulkan data melalui bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express Surabaya. Data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memahami pengalaman konsumen terkait perlindungan hukum yang mereka terima dalam kasus kerusakan barang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus kerusakan barang selama pengangkutan melalui darat. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan ekspedisi J&T Express Surabaya dan pihak-pihak terkait lainnya untuk meningkatkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan mengurangi insiden kerusakan barang dalam proses pengangkutan.

**Kata kunci:** Pengangkutan, kerusakan barang, perlindungan konsumen, Ekspediter.

### PENDAHULUAN

Bisnis masa kini, baik offline maupun online, dapat dikelola dengan mudah berkat teknologi. Dalam kata lain "penjualan online" mengacu pada aktivitas melakukan operasi penjualan dengan menggunakan jaringan internet yang didukung oleh perangkat elektronik. Agar dapat mempermudah calon pelanggan dan mempresentasikan barang dan/jasa. Dengan kemajuan teknologi, maka kapasitas dunia industri juga akan meningkat, baik dari segi teknologi industri maupun komponen jenis produksinya. Cepatnya perkembangan bisnis transportasi saat ini dapat dilihat dari banyaknya dari banyaknya transaksi komersial yang menjangkau berbagai kota dan sudah melibatkan wilayah/daerah lain, serta permintaan akan jasa transportasi atau ekspedisi yang terus meningkat.<sup>1</sup>

Tuntutan masyarakat pada masa sekarang ini semakin banyak menggunakan alat yang disebut transportasi, yang memegang salah satu peran krusial dalam dunia perdagangan. Kegiatan distribusi untuk pengiriman produk/barang dan jasa bergantung pada keberhasilan kinerja kegiatan distribusi. Di bidang

perdagangan, transportasi dapat dimanfaatkan sebagai moda pengiriman untuk penyedia barang/produk dan jasa. Kebutuhan mendesak akan sarana transportasi dalam perannya sangat penting untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam menyediakan atau menerima barang/produk dan jasa untuk disampaikan kepada masyarakat lain menjadi kekuatan utama dibalik berdirinya perusahaan penyedia layanan jasa dalam pengangkutan atau pengiriman barang/produk dalam negeri maupun internasional industri.

Penyedia jasa transportasi untuk pengangkutan produk/barang dan jasa, biasanya sering disebut perusahaan Ekspedisi, merupakan komponen penting dari pertumbuhan transportasi saat ini untuk mendukung perekonomian negara, untuk memudahkan semua orang/masyarakat menggunakan layanan ini. Perusahaan menawarkan layanan pengiriman barang/produk dan jasa. Dengan demikian, masyarakat yang tinggal di pemukiman desa terpencil yang sulit dijangkau dapat memanfaatkan ketersediaan penyedia layanan jasa transportasi dan pengiriman.

Kontrak pengangkutan disebut sebagai perjanjian timbal balik karena menentukan hak dan

<sup>1</sup> M Qadafi Khairuzzaman, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Yang Dialami Konsumen" 4, no. 1 (2016). Hal. 3

kewajiban para pihak.<sup>2</sup> Pelaku bisnis (pengirim) berfungsi sebagai perantara dan mewakili penyerahan kepada pengangkut, yang mewakili pengirim dalam proses hukum yang menyangkut pengiriman barang. Namun apabila terjadi pelanggaran pada saat pihak ekspedisi sedang menjalankan kewajibannya, maka tanggung jawab sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak ekspeditor.<sup>3</sup>

Modal transportasi dapat di klarifikasikan kedalam tiga kategori utama: Transportasi Darat (termasuk kereta api dan jalan raya), Transportasi laut, dan Transportasi udara, antara ketiga jenis tersebut. Telah ditetapkan bahwa sebagian besar transportasi di Indonesia berlangsung didarat.<sup>4</sup> Untuk memastikan bahwa suatu keadaan dapat diselesaikan atau timbul suatu masalah “*superior force atau The act of God*” yang mempunyai hak subjektif dalam menjalankan usaha oleh pemilik usaha tersebut, perlunya menerapkan norma dan kaidah yang berlangsung secara sah yang diatur oleh pemerintahan. Sehingga dalam situasi seperti itu, pelaku usaha dan konsumen tidak merasa dirugikan jika terjadi sesuatu yang berada diluar kendalinya dalam transaksi perjanjian pengangkutan bisnis yang melibatkan transportasi sebagai sarana pengiriman barang/produk dan jasa. Dalam beberapa tahun terakhir, masalah transportasi darat produk dan jasa sering muncul. Isu-isu tersebut meliputi adopsi transportasi darat, keadaan *Force Majeure*, dan kerusakan barang yang disebabkan oleh faktor lingkungan. Akibatnya, pihak-pihak yang wajib menyediakan jasa, seperti penyedia jasa untuk pengangkutan barang dan jasa, harus memiliki hak dan kewajiban terhadap pengguna jasa untuk penyerahan barang dan jasa. sehingga konsumen tidak perlu khawatir dengan barang yang tidak merugikan pengguna layanan tersebut. Dengan demikian, berbeda dengan contoh di mana pelanggan menyatakan ketidakpuasannya terhadap bisnis pelayaran (PT J&T Express Surabaya) karena bertanggung jawab atas produk yang rusak selama perjalanan mereka melalui darat. Dalam hal ini, PT J&T Surabaya dibebaskan dari tanggung jawab atas kerusakan barang. Akibatnya, keluhan konsumen mengenai barang yang mereka terima tidak seperti yang mereka perkirakan saat melakukan pembelian pertama. Konsumen juga mengeluh kepada penyedia jasa tentang pengiriman barang dan jasa ketika mereka tidak mendapatkan hasil yang memuaskan. Dalam pelaksanaannya, PT J&T Surabaya akan mengangkut barang sesuai dengan SOP

(*Standard Operating Procedure*) perusahaan. Perusahaan ekspedisi memiliki pemberitahuan kepada pengirim sebelum menggunakan layanan ini. Penyedia jasa pengiriman barang tidak memiliki hak dan kewajiban penuh atas kerusakan barang jika terjadi kejadian di masa depan yang tidak terduga, meskipun telah disepakati di awal jika terjadi *Force majeure*. Dengan demikian, penjelasan diatas mucullah beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pertanggung Jawaban Hukum perusahaan ekspedisi atas kerusakan barang dalam pelaksanaan pengangkutan darat ?
2. Bagaimana upaya bagi pengguna jasa pengangkutan barang jika terjadi kerusakan dalam pelaksanaan pengiriman melalui darat pada perusahaan ekspedisi (J&T Express Surabaya). ?

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk meneliti masalah ini adalah metode penelitian yuridis normatif. dengan menggunakan langkah-langkah Pengumpulan Data-data peraturan-peraturan hukum terkait perlindungan konsumen dalam pengangkutan barang melalui darat, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, atau ketentuan lain yang relevan. Serta terkumpulnya dokumen-dokumen terkait kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh J&T Express Surabaya terkait dengan pengangkutan barang dan penyelesaian kerusakan barang. Kemudian penulis menggunakan ketelitian dan analisis peraturan-peraturan hukum yang terkumpul untuk memahami hak dan kewajiban konsumen dalam pengangkutan barang melalui darat. Dan mengidentifikasi ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan ekspedisi, pembatasan tanggung jawab, prosedur penyelesaian sengketa, dan mekanisme klaim terkait kerusakan barang. dengan demikian penulis membandingkan ketentuan hukum dengan praktik yang dilakukan oleh J&T Express Surabaya untuk melihat kesesuaian dan kepatuhan mereka terhadap peraturan perlindungan konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengangkutan

Istilah bahasa “Angkut” dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti “membawa atau mengangkut, mengirim atau memuat” adalah asal kata “mengangkut”. Menangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain disebut sebagai transportasi. Menurut definisi hukum transportasi digambarkan sebagai interaksi dua arah antara pengirim dan pengangkut dimana pengangkut setuju untuk membawa produk/barang dan orang dengan aman dari satu titik ke tujuan tertentu, dan pengirim setuju untuk menanggung biayanya transportasi.<sup>5</sup> Tidak ada definisi

<sup>2</sup> Salsabila Annisa Nursaputri, “Penundaan Pelaksanaan Kewajiban Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Akibat Pandemi Covid-19,” *Jurist-Diction* 4, no. 3 (2021).

<sup>3</sup> Ketut Arie Jaya, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, “Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat,” *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (August 20, 2020).

<sup>4</sup> Muhamad Amin and Jufrin, “Peranan Pengangkutan Laut Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Indonesia,” *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum* 9, no. 2 (2020).

<sup>5</sup> Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum* (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012). Hal.413

transportasi yang bersifat universal dalam kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), hanya membahas tentang transportasi laut seperti yang tercantum dalam Pasal 466 KUHD. Bahwa "barangsiapa mengikatkan diri untuk mengaatur pengangkutan barang, seluruhnya atau sebagian melalui laut dengan perjanjian pencarteran menurut waktu atau pencarteran menurut rencana perjalanan, atau dengan perjanjian lain, dianggap melakukan pengangkutan."<sup>6</sup>

Unsur-unsur Transportasi dalam hal ini sebagai berikut :

- a. Sesuatu yang diangkut
- b. Akseibilitas mobil/kendaraan sebagai bentuk mobilitas.
- c. Suatu lokasi yang dapat dicapai dengan mengukon mooda transportasi.

Tujuan transportasi adalah untkk memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain sambil meningkat utilitas dan nilainya.<sup>7</sup>

### Perjanjian pengangkutan

Langkah pertama dalam merencanakan transportasi adalah mencapai kesepakatan antara pengirim dan pengangkut. Pengangkut setuju untuk mengatur pengangkutan orang atau barang secara aman dari satu tempat ke tempat lain, dan pengirim setuju untuk membayar semua biaya terkait.<sup>8</sup> Menurut R. Subekti, perjanjian pengangkutan adalah perjanjian di mana salah satu pihak menawarkan untuk memindahkan orang atau barang dengan aman dari satu lokasi ke lokasi lain sementara pihak lain setuju untuk membicarakan tarif.<sup>9</sup> Dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut mengikatkan diri untuk mengatur pengangkutan barang dan/atau orang ke suatu tempat tertentu dengan imbalan pembayaran dari pihak lain (pengirim-penerima, pengirim atau penerima, atau penumpang), menurut R. Soekardono.<sup>10</sup>

Serangkaian penawaran dan penerimaan timbal balik dilakukan oleh pengirim/penumpang dan pengangkut sebelum terjadinya perjanjian pengangkutan. Pasal 1320 KUHPerdato yang menyatakan bahwa "menyetujui wasiat" sebagai salah satu kriteria merupakan satu-satunya pengaturan hukum yang rinci dari rangkaian perbuatan ini. Hanya melalui praktik-praktik yang sudah mendarah daging dalam komunitas bisnis industri transportasi, rangkaian kegiatan untuk mencapai kesepakatan atas transportasi dapat terwujud. Oleh karena itu, urutan peristiwa ini perlu diikuti karena terkait dengan praktik perjanjian transportasi komersial. Angkutan niaga didefinisikan

sebagai angkutan umum yang dibiayai dengan biaya.<sup>11</sup> Dalam pasal 1320 KUHPerdato disebutkan bahwa "agar suatu perjanjian itu sah diperlukan 4 syarat yaitu : Persetujuan orang-orang yang mengikat, kesanggupan mengadakan perjanjian, beberapa hal tertentu dan alasan-alasan yang absah. Karena penyelenggaraan pengangkutan berdasarkan kesepakatan, maka baik pengirim maupun pengangkut harus mematuhi spesifikasi ini. Substansi dan kompetensi tertentu merupakan persyaratan obyektif, dan jika dilanggar dapat mengakibatkan batalnya perjanjian.

Menurut pasal 1338 ayat 1 KUHPerdato " semua perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Klausula ini membuat kesepakatan pengangkutan dapat dilaksanakan dengan hukum antara pengirim atau penumpang dan pengangkut.

Syarat sahnya sebuah perjanjian pengangkutan menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), suatu perjanjian pengangkutan itu dianggap sah apabila telah dibuat dokumen pengangkutan. Sejalan dengan itu tercantum dalam pasal 90 KUHD yang menjelaskan konosemen syarat-syarat tambahan yang dimasukkan dalam perjanjian antara para pihak. Seperti jangka waktu perencanaan perjalanan pengangkutan dan kerugian terjadi apabila menemukan keterlambatan dalam pengiriman barang/produk dan jasa. Pasal ini mengisyaratkan bahwa apabila suatu perjanjian pengangkutan yang baru dituangkan dalam suatu dokumen pengangkutan (*vrachtbrief*), maka dapat dianggap sah. Artinya, sesuai dengan klausul ini, perjanjian pengangkutan dilakukan secara tertulis bukan konsensual.<sup>12</sup>

Beberapa asas-asas yang digunakan dalam sebuah perjanjian pengangkutan merupakan empat prindip dasar yang menjadi pedoman.<sup>13</sup>

- a. Asas konsensional.
- b. Asas koordinasi.
- c. Asas tidak ada hak retensi.
- d. Asa percampuran.

### Perlindungan Konsumen

Kata "konsumen" berakar pada kata bahasa Inggris "*consumen*" dan "*consumnet*" dalam bahasa Belanda. Konsumen adalah mereka yang membutuhkan, membelanjakan uang, atau menggunakan hal-hal seperti pakaian atau kebutuhan.<sup>14</sup> Masyarakat umum sering mengakui bahwa yang disebut konsumen sebenarnya adalah pembeli ketika menggunakan terminologi umum (Inggris; *buyer*,

<sup>6</sup> R. Subekti et al. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, Cetakan 27. (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2002). Hal.134

<sup>7</sup> H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, jilid 3. (Jakarta: Djambatan, 1981). Hal.1

<sup>8</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga* (Bandung: PT Citra Aditya, 1998). Hal.35

<sup>9</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Citra aditya Bakti, 1995). hal.69

<sup>10</sup> R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia*, Jilid II. (Jakarta: Rajawali, 1981). Hal.14

<sup>11</sup> Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga. Op.cit.* hal. 90

<sup>12</sup> Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan* (Malang: UMM Press, 2007). Hal.11

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut Dan Udara* (Bandung: Bakti, Citra Aditya, 1991). *Op.cit.* hal.17

<sup>14</sup> Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumn Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Cet 1. (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005).hal.24

Belanda; *koper*). Bahkan jika Anda membaca dengan cermat Anda akan melihat bahwa kata "pembeli" bahkan tidak disebutkan satu kali pun dalam Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Konsumen. Definisi hukum konsumen tidak hanya berlaku untuk pembeli.<sup>15</sup> Menurut definisi pengguna yang diberikan di atas, pembelian produk atau layanan dalam formulasi konsumen tidak selalu diperlukan sebagai akibat dari transaksi penjualan. Oleh karena itu, istilah "hubungan konsumen dengan pelaku usaha" memiliki pengertian yang lebih luas dalam konteks ini dan tidak membatasi hak-hak konsumen dalam bentuk apapun karena tidak didasarkan pada hubungan transaksional atau kesepakatan jual beli. Seseorang bisa disebut sebagai istilah konsumen. Mengingat UUPK telah mendefinisikan konsumen sebagai seseorang yang menggunakan produk dan jasa, yang definisinya lebih luas dari pada *buyer*.

Pengertian "konsumen" diatur dengan sangat rinci dalam Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Konsumen. Berbeda dengan pembeli/pengguna, yang membeli barang dan/atau jasa bukan untuk tujuan dijual kembali melainkan untuk kepentingan keluarga, diri sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya.<sup>16</sup> Pasal 65 menyatakan bahwa "*Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi konsumen yang ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang ini*" dapat dilihat sebagai pernyataan bahwa UUPK merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ada sebelum adanya undang-undang perlindungan konsumen, sesuai dengan asas "*lex specialis derogat legi generali*". Sangat logis bahwa ketentuan di luar UUPK tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus di dalamnya dan/atau tidak bertentangan dengannya.

### Perusahaan Ekspediter

Industri ekspediter adalah industri yang berhubungan dengan logistik dan pengangkutan komoditas. Perusahaan di industri Ekspediter membutuhkan jasa transportasi. Jasa transportasi tidak selalu dimiliki oleh perusahaan Penyedia jasa Transportasi. Biasanya, perusahaan tersebut bekerja sama dengan berbagai penyedia jasa transportasi, antara lain perusahaan kendaraan darat, maskapai penerbangan, dan perusahaan kereta api Indonesia.

Agar terciptanya suatu peluang usaha di bidang Ekspedisi dan logistik untuk memudahkan jangkauan kegunaan dalam kehidupan manusia sehari-hari, Variabel dimensi ruang dan jarak yang memberikan penghalang kondisi kehidupan manusia satu dengan

manusia lainnya, kemudian menjadi faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan di bidang ekspedisi. Hal ini dikarenakan masyarakat menginginkan adanya sarana transportasi untuk mengantarkan barang dan mempermudah mereka dalam menggunakan jasa di bidang pengiriman.

Pasal 86 sampai dengan 90 KUHP menjadi acuan hukum bagi ekspedisi. Ekspedisi adalah orang yang bertugas memerintahkan pengangkut untuk mengatur pengangkutan atas namanya sendiri dan untuk kepentingan pemberinya, menurut Pasal 86 (1) KUHD. Ekspedisi adalah apa yang ditentukan oleh undang-undang ini. Jelas bahwa forwarder berfungsi sebagai perantara, menemukan moda transportasi terbaik untuk memindahkan barang-barang punya pihak lain (prinsipal) ke lokasi tertentu atas inisiatif dengan kesadaran namanya sendiri. Pengangkut memiliki kewajiban kepada prinsipal dalam kegiatan ini untuk mengamankan cara pengangkutan yang sesuai. Berdasarkan uraian di atas, jelaslah bahwa sifat-sifat ekspediter adalah:

- a. Berperan demi kepentingan terbaik principal.
- b. Berlaku atas namanya sendiri.
- c. Memperlihatkan pertanggungjawaban kepada Prinsipal.

Ada dua unsur yang perlu diperhatikan dalam menentukan hubungan hukum antara ekspediter, prinsipal, dan pengangkut, yaitu:

- a. Hubungan hukum antara pengangkut dan prinsipal ditetapkan dengan perjanjian kuasa (Pasal 1792-1819 KUHPPerdata).
- b. Perjanjian pengangkutan menjadi dasar bagi hubungan hukum antara ekspedisi dan pengangkut.

Mengingat penerima barang bukan merupakan pihak dalam pengaturan pengangkutan, maka pihak pengangkut atau Ekspediter tidak dapat digugat oleh penerima barang jika barang rusak setelah penyerahan. Sehubungan dengan hal tersebut,

- a. Penerima hanya dapat menuntut pengirim atas pelanggaran hak hukumnya. Dalam hal ini, prinsipal ekspediter adalah pengirim.
- b. Ekspedisi digugat oleh pengirim.

### Karakteristik barang dalam pengangkutan J&T Express

J&T Express adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman yang terkemuka di Indonesia. Untuk memahami karakteristik barang pada pengangkutan J&T Express, berikut adalah beberapa poin yang dapat dijelaskan:

- a. Jenis Barang yang Diterima:

J&T Express menerima pengiriman berbagai jenis barang, termasuk dokumen, paket kecil, hingga barang berukuran besar. Mereka melayani pengiriman untuk berbagai sektor, seperti e-commerce, industri, dan sektor lainnya.

- b. Batasan Barang:

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Presiden Republik Indonesia, "UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," *UU no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen* (1999): 1-6, <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.

Terdapat beberapa batasan barang yang tidak diperbolehkan untuk dikirimkan melalui J&T Express. Beberapa contohnya adalah barang berbahaya (seperti bahan kimia, bahan peledak, atau bahan korosif), barang yang melanggar hukum (narkotika, senjata ilegal), barang mudah rusak (barang pecah belah), serta hewan hidup dan produk hewan.

c. Keamanan dan Perlindungan:

J&T Express menjaga keamanan barang yang dikirim melalui sistem pengamanan yang ketat. Mereka menggunakan teknologi pelacakan paket secara real-time dan memberikan nomor resi kepada pengirim sehingga pengirim dan penerima dapat memantau perjalanan paket tersebut. Selain itu, mereka juga menyediakan asuransi barang yang dapat dibeli oleh pengirim untuk melindungi barang dari kerusakan atau kehilangan.

d. Verifikasi Barang:

Sebelum menerima paket, J&T Express melakukan proses verifikasi terhadap barang yang diterima. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa barang yang dikirim sesuai dengan informasi yang tercantum pada paket, serta memastikan bahwa barang tersebut aman untuk dikirim. Verifikasi juga dilakukan untuk memenuhi persyaratan pengiriman domestik maupun internasional.

e. Penanganan dan Pengemasan:

J&T Express memiliki prosedur penanganan dan pengemasan yang baik untuk memastikan barang tetap aman selama proses pengiriman. Mereka menggunakan bahan kemasan yang kuat dan tahan terhadap benturan, serta memperhatikan pengemasan yang sesuai dengan karakteristik barang yang dikirim. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko kerusakan selama proses pengiriman.

f. Waktu Pengiriman:

J&T Express menawarkan berbagai opsi waktu pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengirim dan penerima. Mereka memiliki layanan pengiriman reguler, pengiriman kilat (express), serta layanan pengiriman khusus seperti pengiriman dalam waktu tertentu (same day delivery) atau pengiriman pada hari libur.

g. Area Layanan:

J&T Express memiliki jaringan luas yang mencakup banyak wilayah di Indonesia. Mereka menyediakan layanan pengiriman ke berbagai kota dan daerah di seluruh Indonesia, baik di pulau Jawa maupun di luar Jawa.

### **Bagaimana pertanggung jawaban Hukum perusahaan Ekspedisi atas kerusakan barang dalam pengangkutan darat ?**

Kesepakatan yang mengikat tercapai ketika satu pihak atau lebih setuju untuk melakukan sesuatu secara bersama-sama. Pengaturan transportasi dapat didefinisikan sebagai tindakan pengiriman barang ke

penerima.<sup>17</sup> Para pihak harus dengan bebas dan sukarela mengadakan perjanjian yang memenuhi syarat-syarat hukum yang telah disepakati :

- a. Adanya kontrak antara para pihak
- b. Kemampuan untuk membentuk hubungan
- c. Hal tertentu
- d. Pembenaan yang tidak dilarang.<sup>18</sup>

Perusahaan pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim atau pihak ketiga akibat kelalian dalam memberikan jasa angkutan. Pasal 468 KUHD menjelaskan tentang kewajiban pengangkut, yang berakibat pada pengangkut, oleh karena itu tanggung jawab (Liability of the Carrier) pengangkut wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh kegagalan penyerahan seluruh atau sebagian barang atas kerusakan, kecuali jika ia (pengangkut) dapat menunjukkan bahwa kegagalan penyerahan/kerusakan barang itu disebabkan oleh kejadian yang tidak dapat dihindari (*Focre Majuere*), mengingat keadaan, sifat kejadian, atau cacat pada barang itu sendiri merupakan kesalahan pengirim.

Kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan pengiriman barang/produk yang diangkut oleh pengangkut termasuk dalam tanggung jawab ini juga. Pasal 477 KUHD menyatakan bahwa "kecuali pengangkut menetapkan bahwa keterlambatan itu adalah akibat suatu peristiwa yang seharusnya tidak dapat di cegah atau dihindari maka pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh keterlambatan penyerahan barang". Misalnya terjadi hujan badai saat pengangkutan barang sedang diangkut, yang memaksa kendaraan berhenti terlebih dahulu. Terdapat juga pada pasal 468 KUHD Juncto 1366 dan 1367 KUHPerdara mengatur tanggung jawab pengangkut membayar kerugian akibat perbuatannya. Misalnya, jika seorang pengemudi lalai dalam mengangkut barang dan mengakibatkan kerugian atau kerusakan, pengangkut bertanggung jawab karena pengemudi itu disewa oleh pengangkut/ekspediter. Sesuai ketentuan pasal 468 KUHD, pengangkut wajib mengganti kerugian atas kerusakan dan keterlambatan barang seluruh atau sebagian barang yang diangkut tidak diserahkan atau rusak, kecuali dalam kasus ini dimana pengangkut dapat menunjukkan bahwa insiden ini dapat dicegah menyebabkan kerusakan barang. Misalnya seperti, kecelakaan yang menyebabkan produk bubar atau jatuh.

Pasal 1243 KUHPerdara menyatakan bahwa pokok pikiran tentang ganti kerugian adalah ganti rugi karena wanprestasi, khususnya kewajiban untuk mengganti kerugian yang disebabkan oleh kecerobohan

---

<sup>17</sup> Ni Putu Puspa Chandra Sari and I. Nyoman Suyatna, "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online," *Kertha Semaya* (2018). Hal.18

<sup>18</sup> Kadek Ayu Anggreni Putri and I Made Pujawan Sukranatha, "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT.GED Denpasar Bali)," *Kertha Semaya* (2018). Hal.3

antara pihak-pihak yang wanprestasi.<sup>19</sup> Kompensasi dapat berupa biaya atau pengeluaran yang sudah dibayar, kerugian aktual yang diderita akibat kerusakan, kehilangan barang/benda dan bunga atau keuntungan yang diantisipasi. Kompensasi atas kerugian material aktual yang diakibatkan oleh wanprestasi adalah jenis kompensasi yang dapat dimintakan. Kompensasi ini dapat berupa biaya yang telah dibayarkan, kerugian yang telah terjadi, atau kerusakan yang masih dapat terjadi meskipun tidak terjadi wanprestasi.

Perhitungan kompensasi Para pihak dalam perjanjian bertanggung jawab untuk menetapkan batasan kompensasi.<sup>20</sup> Setiap kegiatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian pihak ketiga sebagai akibatnya kesalahan yang dilakukan oleh satu pihak harus ditebus oleh salah satu pihak lainnya. Menurut buku II KUHPerdara, ganti kerugian adalah suatu ganti rugi atau kompensasi yang dikenakan kepada debitur yang tidak mengindahkan syarat-syarat perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak menggunakan wanprestasi.<sup>21</sup>

### **Bagaimana Upaya Hukum Bagi Pengguna Jasa Angkutan Barang Jika Terjadi Kerusakan Dalam Pelaksanaan Pengiriman Melalui Darat Pada Perusahaan Ekspedisi (J&T Express Surabaya)**

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen/pengguna jasa yang memfaatkan usaha ekspediter dituangkan dalam pasal 4, 6, dan 7 undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasal 4 Undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang hak-hak sebagai konsumen, seorang konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/produk dan jasa, menurut pasal 4 huruf a. tidak selayaknya perlu dikatakan bahwa pengirim barang yang rusak atau bahkan hilang cukup merepotkan pelanggan yang menggunakan layanan jasa ekspediter, konsumen terkadang tidak sepenuhnya mendapatkan informasi yang akurat dari perusahaan ekspedisi, dan terkadang juga tidak ada pemberitahuan sama sekali dari pihak perusahaan kepada pelanggan. Sesuai pasal 4 huruf c, yang menyatakan bahwa pelanggan berhak atas informasi yang jelas dan benar tentang produk/barang cacat dan kehilangan kiriman, sehingga pelanggan yang mengalami ketidaknyamanan saat melaporkan barang/produk yang rusak, cacat, atau hilang selama pengiriman. Masalah pelanggan seperti itu dalam hal penyelesaian oleh perusahaan ditangani secara perlahan dan lambat oleh perusahaan ekspedisi.

Dalam pasal 7 huruf b UUPK menegaskan bahwa kewajiban sebagai pelaku usaha untuk memberikan informasi secara akurat, jujur dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang/produk dan jasa, serta petunjuk penggunaan, pemeliharaan dan perbaikannya.<sup>22</sup> Terdapat dalam pasal 4 huruf e dan pasal 7 huruf f saling berkaitan, sebenarnya mekanisme kompensasi atau ganti rugi ini sudah ada, dan pelanggan/konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian jika barang/produk yang dikirim ternyata rusak, cacat dan salah tempat alamat pengiriman.

Filosofi tentang perlindungan konsumen dijabarkan sebagai "*Perlindungan konsumen yang berlandaskan pada asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan asas keamanan dan asa keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum*". Tujuan mendasar dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi pelanggan dan memastikan bahwa konsumen/pelanggan diberikan hak-haknya digariskan sejajar dalam perundang-undangan dan peraturan yang sudah jelas. Hak konsumen harus dilindungi apabila potensi pelanggaran hukum oleh pelaku usaha atau pengusaha ekspediter dapat terjadi atau dilakukan, sesuai asas dan tujuan perlindungan konsumen sebagai yang telah diatur dalam UUPK.

Selain melanggar dalam beberapa pasal dalam UUPK juga telah melanggar Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.. pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspediter dapat diselenggarakan dan diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan perjanjian pengangkutan yang telah dibuat sebelum pengangkutan. Apabila timbul sengketa perlindungan hukum menjadi hak dan kewajiban yang diberikan kepada konsumen/pelanggan dapat diselesaikan perkara atau sengketa tersebut dengan 2(dua) cara yaitu :

1. Non Litigasi
2. Litigasi

Kerusakan pengiriman, yang membuat pelanggan merasa dirugikan, menunjukkan satu hal. Konsumen juga dirugikan dengan adanya perjanjian standar yang kekurangan informasi dan tidak dapat dinegosiasikan lebih lanjut. Hal ini diperparah dengan ketidaktahuan konsumen akan hak-hak hukumnya yang dilanggar oleh PT. Global Jet Express penyelesaian damai, khususnya penyelesaian langsung antara J&T Express dan pengguna jasa. Ketentuan dan Prosedur Pengiriman J&T Express menjabarkan tindakan hukum yang dapat dilakukan pelanggan jika mengalami kerugian akibat pengiriman produk, dan J&T Express memiliki kebijakan tersendiri terkait tanggung jawab atas barangnya sendiri. Apabila terjadi kerusakan pada

<sup>19</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: PT. Intermasa, 1994). Hal.87

<sup>20</sup> Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).

<sup>21</sup> Salim, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)* (Jakarta: Sinar Grafindo, 2006). Hal. 181-182

<sup>22</sup> Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). Hal.98

produk akibat pengiriman oleh kurir J&T Express, pengirim dapat mengajukan klaim garansi sebagaimana diatur dalam poin 5 dan 6 Syarat dan Tata Cara Pengiriman J&T Express. Ganti rugi maksimal 10 kali lipat dari nilai produk yang dikirimkan atau ongkos kirim (hingga Rp 1.000.000). Jika Anda memiliki asuransi, Anda berhak mendapatkan santunan hingga Rp. 20.000.000,-.

## PENUTUP

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan yaitu:

Maka dalam pelaksanaan pengangkutan darat apabila terjadi peristiwa yang tidak pasti (Evenement) ditengah perjalanan, si pengangkut wajib bertanggung jawab atas segala resiko yang muncul apabila barang/produk yang dibawa mengalami kerusakan. Cacat dan salah tempat dalam pengiriman sebelum sampai kepada si penerima. Oleh karena itu, apabila terjadi keadaan *force majeure* dalam pelaksanaan pengangkutan darat barang yang dibawa mengalami kerusakan dan lain-lain. Pihak perusahaan harus bertanggung jawab penuh mengganti kerugian yang di claim oleh pengguna jasa Ekspeditor, kecuali si pengangkut dapat memberikan bukti bahwa kerugian tersebut bukan karena kelalaian atau kesalahan oleh si pengangkut.

Apabila hak-haknya sebagai konsumen dilanggar oleh para pelaku usaha/pengusaha maka sengketa yang dapat diselesaikan dengan upaya hukum melalui 2 (dua) cara yaitu : Non Litigasi dan Litigasi.

Upaya hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang/produk dan jasa dapat dilakukan jika mengalami kerugian atas layanan jasa tersebut, sebagaimana tidak sesuai dengan Syarat dan standar operasional prosedur berlaku pada perusahaan ekspeditor J&T Express. Maka perusahaan harus bertanggung jawab penuh atas konsumen yang dirugikan oleh layanan jasa pengiriman tersebut, dengan mencantumkan bukti-bukti yang tertera dalam kerugiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Pengangkutan Darat, Laut Dan Udara*. Bandung: Bakti, Citra Aditya, 1991.
- Amin, Muhamad, and Jufrin. "Peranan Pengangkutan Laut Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Indonesia." *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum* 9, no. 2 (2020): 191–207.
- Hartini, Rahayu. *Hukum Pengangkutan*. Malang: UMM Press, 2007.
- Indonesia, Presiden Republik. "UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen." *UU no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen* (1999): 1–6. <https://jdih.go.id/search/pusat/detail/832971>.
- Jaya, Ketut Arie, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspatari Ujianti. "Tanggungjawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang Muatan Dalam Pengangkutan Darat." *Jurnal Interpretasi Hukum* 1, no. 1 (August 20, 2020): 66–71.

- Khairuzzaman, M Qadafi. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Yang Dialami Konsumen" 4, no. 1 (2016): 64–75.
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT Citra Aditya, 1998.
- N.H.T, Siahaan. *Hukum Konsumn Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Cet 1. Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005.
- Nursaputri, Salsabila Annisa. "Penundaan Pelaksanaan Kewajiban Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Akibat Pandemi Covid-19." *Jurist-Diction* 4, no. 3 (2021).
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jilid 3. Jakarta: Djambatan, 1981.
- Putri, Kadek Ayu Anggreni, and I Made Pujawan Sukranatha. "Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Darat Terhadap Barang Kiriman Apabila Mengalami Kerusakan (Studi Pada PT.GED Denpasar Bali)." *Kertha Semaya* (2018).
- Salim. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafindo, 2006.
- Sari, Ni Putu Puspa Chandra, and I. Nyoman Suyatna. "Perlindungan Konsumen Pengguna Angkutan Barang Melalui Layanan Ojek Online." *Kertha Semaya* (2018).
- Soekardono, R. *Hukum Dagang Indonesia*. Jilid II. Jakarta: Rajawali, 1981.
- Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermasa, 1994.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra aditya Bakti, 1995.
- Subekti, R., and Et Al. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Cetakan 27. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2002.
- Syahmin. *Hukum Kontrak Internasional*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Widagdo, Setiawan. *Kamus Hukum*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2012.