

PERTANGGUNGJAWABAN PERJANJIAN JNE EXPRESS JALUR ANGKUTAN DARAT ATAS WANPRESTASI DI SIDOARJO

ELLYA TRIPUNGKAS MAPALUS¹, FAJAR RACHMAD DWI MIARSA², DHOFIRUL YAHYA³

^{1,2,3}Hukum, Fakultas Hukum

Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

e-mail: ellya_tripungkas_mapalus@student.umaha.ac.id, fajar_rahmad@dosen.umaha.ac.id, dhofirul_yahya@dosen.umaha.ac.id

ABSTRAK

Layanan kurir menjadi elemen vital dalam mendukung kegiatan perekonomian dan komunikasi di era digital. JNE Express sebagai salah satu perusahaan jasa ekspedisi ternama di Indonesia memiliki tanggung jawab hukum atas pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang yang dilakukan dengan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban JNE Express atas wanprestasi dalam pengiriman barang serta mengkaji upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu perpaduan antara pendekatan hukum normatif dan fakta empiris melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JNE Express belum sepenuhnya memenuhi pertanggungjawaban atas wanprestasi seperti keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman konsumen terhadap klausul perjanjian, rendahnya penggunaan asuransi, lemahnya kualitas pelayanan pelanggan, serta kendala teknologi. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen meliputi jalur litigasi dan non-litigasi seperti mediasi dan pengaduan ke BPSK. Edukasi terhadap konsumen dan penguatan sistem manajemen mutu JNE Express menjadi kunci dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Wanprestasi, JNE Express, Konsumen, Perlindungan Hukum.

PENDAHULUAN

Layanan jasa kurir merupakan elemen vital dalam sistem distribusi barang di era modern yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan efisiensi. Seiring meningkatnya volume transaksi digital dan kebutuhan masyarakat akan pengiriman instan¹, perusahaan penyedia jasa kurir dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan logistik, namun juga menjamin kepastian hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu perusahaan jasa kurir yang paling dominan di Indonesia adalah JNE Express, yang telah menjangkau ribuan titik distribusi dan melayani jutaan pengiriman setiap harinya. Dengan skala operasional yang luas, JNE Express memegang peran strategis dalam mendukung pergerakan barang², khususnya melalui jalur angkutan darat yang menjadi tulang punggung logistik nasional.

Namun demikian, dalam praktiknya, masih banyak konsumen JNE Express yang mengalami kerugian akibat pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Keluhan umum yang ditemukan antara lain barang hilang, rusak, berkurang, atau keterlambatan pengiriman yang menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun imateriil³. Berdasarkan data ulasan pengguna pada aplikasi My JNE tahun 2025⁴, sebanyak 97,8% dari 407 konsumen memberikan nilai bintang satu sebagai bentuk kekecewaan atas layanan yang diterima. Hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pemenuhan prestasi oleh penyedia jasa sesuai ketentuan perjanjian yang telah disepakati.

¹ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995)

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001)

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-11 (Jakarta: Prenhallindo, 2005)

⁴ PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, "My JNE," Google Play Store, last modified (2025), diakses Januari 2, 2025, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.indivara.jneone&hl=id&pli=1>.

Fenomena wanprestasi ini perlu dianalisis dari perspektif hukum, khususnya dalam kerangka hukum perdata, hukum perjanjian, serta hukum perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)⁵. Dalam konteks ini, konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi bila barang yang dikirim tidak sampai sesuai waktu, rusak, atau hilang.⁶ Berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen berhak atas informasi yang benar dan ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat kelalaian pelaku usaha⁷. Sementara Pasal 19 UUPK secara eksplisit mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas wanprestasi yang ditimbulkan dalam hubungan perjanjian.

Dalam perjanjian pengangkutan barang, JNE Express bertindak sebagai pihak penyedia jasa sedangkan konsumen sebagai pihak pemberi kepercayaan untuk mengirimkan barang sesuai dengan waktu dan tempat yang telah diperjanjikan⁸. Hubungan ini bersifat kontraktual dan tunduk pada ketentuan perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPperdata. Suatu pelanggaran terhadap kesepakatan dalam perjanjian tersebut, termasuk keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang, dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1238 KUHPperdata⁹.

Dalam praktiknya, peneliti menemukan bahwa sebagian besar konsumen tidak memahami klausul perjanjian yang berlaku, termasuk mengenai perlindungan asuransi¹⁰. Bahkan dari data salah satu agen JNE Express di Sidoarjo, 99,9% konsumen yang mengalami kerugian tidak menggunakan layanan asuransi, sehingga tidak memperoleh ganti rugi yang maksimal. Hal ini diperburuk dengan minimnya transparansi informasi dari pihak JNE terkait

mekanisme klaim dan ketentuan pembatasan tanggung jawab yang sering kali tidak disosialisasikan secara memadai kepada konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan sering kali tidak mengetahui hak-haknya maupun jalur hukum yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa. Padahal secara hukum, mereka berhak menempuh jalur non-litigasi melalui mediasi atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau jalur litigasi melalui gugatan perdata ke pengadilan. Namun, karena keterbatasan informasi, banyak konsumen hanya menerima kerugian tanpa melakukan penuntutan atau klaim yang layak¹¹.

Penelitian ini berangkat dari kegelisahan atas praktik wanprestasi oleh penyedia jasa kurir JNE Express yang sering kali tidak diselesaikan secara adil dan transparan¹². Tujuan utama penelitian adalah untuk menganalisis secara yuridis mengenai bentuk pertanggungjawaban¹³ JNE Express terhadap wanprestasi yang dialami konsumen, serta mengidentifikasi alternatif penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen¹⁴. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi konsumen dalam menuntut haknya serta bagi penyedia jasa kurir dalam memperbaiki sistem layanan dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.

Dalam menyusun kajian ini, penulis juga melakukan telaah terhadap sejumlah karya ilmiah terdahulu yang membahas topik serupa. Salah satunya adalah penelitian oleh Gervatius P. Mude tentang tanggung jawab ekspedisi

⁵ Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, no. 8 (1999): Hal 1-19, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

⁸ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum (Jakarta: UI Press, 2014).

⁹ Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H., dan Dr. Sakka Pati, S.H., M.H., Hukum Perjanjian, Edisi Revisi (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2020).

¹⁰ David Budiman, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku

Bermuatan Klausula Eksonerasi," Jurnal Pendidikan Tambusai 8, no. 1 (2024): Hal 1218-1226.

¹¹ Nina Juwitasari et al., "Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi," Jurnal USM Law Review 4, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>.

¹² Situmorang, S. S. (2022). Studi Kasus Wanprestasi pada Layanan Jasa Pengiriman di Indonesia. Jurnal Penelitian Hukum, 17(1), 101-116.

¹³ Alberta, Maria, dan Liza Quintarti, "Konsekuensi Hukum terhadap Wanprestasi dalam Perjanjian Bisnis," Jurnal Hukum 7, no. 8 (2024): 3176-3183.

¹⁴ Alifaya Najla Abdini et al., "Wanprestasi dalam Kontrak Sewa Menyewa," Mahalini: Journal of Business Law 1, no. 1 (2024): 100-120

terhadap keterlambatan di Kabupaten Sikka, yang menyoroti lemahnya sistem tanggapan perusahaan atas klaim konsumen¹⁵. Penelitian lain oleh Nina Juwitasari et al. menelaah prosedur klaim asuransi di J&T Express, yang mengungkap perlunya mediasi dan peran lembaga perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa¹⁶.

Singkatnya, pertanggungjawaban JNE Express terhadap wanprestasi menjadi persoalan yang tidak hanya berdampak pada kepercayaan publik, tetapi juga menyangkut aspek legal dan etika bisnis. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam agar praktik pengiriman barang oleh jasa kurir di Indonesia semakin sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan kepastian hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris¹⁷, yaitu perpaduan pendekatan normatif dan empiris untuk memahami pelaksanaan perjanjian pengangkutan oleh JNE Express dalam konteks wanprestasi¹⁸. Pendekatan normatif digunakan untuk mengkaji peraturan hukum seperti KUHPperdata, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta perjanjian standar JNE Express¹⁹. Sementara itu, pendekatan empiris menelusuri penerapan aturan tersebut melalui studi lapangan dan pengalaman konsumen. Jenis penelitian ini deskriptif analitis, bertujuan menggambarkan kejadian wanprestasi secara faktual dan menganalisis bentuk tanggung jawab hukum JNE. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan konsumen yang dirugikan serta observasi di Agen JNE Ruko Harmony Sidoarjo, khususnya terkait pengaduan, pelacakan, dan kompensasi. Data sekunder dikumpulkan dari literatur hukum, peraturan, perjanjian standar²⁰, jurnal, hasil penelitian, dan ulasan pengguna JNE.

Seluruh data dianalisis secara kualitatif dengan mengklasifikasikan jenis wanprestasi, mengevaluasi respons JNE, serta menilai kesesuaian penyelesaian sengketa dengan prinsip hukum perikatan dan perlindungan konsumen. Triangulasi dilakukan untuk memastikan keakuratan data melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan studi pustaka. Melalui metode ini, penelitian diharapkan memberi pemahaman mendalam tentang tanggung jawab hukum JNE atas wanprestasi serta efektivitas jalur penyelesaian sengketa, baik sebagai kontribusi akademis maupun masukan praktis bagi perlindungan konsumen dan perbaikan layanan ekspedisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertanggungjawaban Perjanjian JNE Express Jalur Angkutan Darat Atas Wanprestasi di Sidoarjo

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa perjanjian antara penyedia jasa kurir JNE Express dengan konsumen di wilayah Sidoarjo belum sepenuhnya dilaksanakan secara ideal sebagaimana prinsip keadilan kontraktual. JNE Express sebagai pelaku usaha dalam bidang pengangkutan darat berkewajiban untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik, utuh, dan tepat waktu sebagaimana tertuang dalam klausul standar perjanjian yang disepakati secara elektronik maupun fisik oleh konsumen. Akan tetapi, dalam praktiknya, masih terjadi berbagai bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen baik secara materiel maupun imateriel.

Bentuk-bentuk wanprestasi yang paling sering terjadi meliputi keterlambatan pengiriman, kehilangan barang, kerusakan fisik pada barang kiriman, serta isi barang yang berkurang. Hal ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 1234 KUHPperdata yang menyebutkan bahwa setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat

¹⁵ Gervatius Portasius Mude. "Tanggung jawab ekspedisi pengiriman barang terhadap barang yang mengalami keterlambatan pengiriman di Kabupaten Sikka (Studi pada PT. JNE Express)." *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)* 7, no. 4 (2024): 14651-14657

¹⁶ Juwitasari, Nina., Diah Sulistyani RS., Muhammad Junaidi., Soegianto, Soegianto. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi". *Jurnal USM Law Review*, Vol 4 No 2 (2021). DOI:10.26623/julr.v4i2.4249

¹⁷ Sumarno, I. (2023). *Metode Penelitian Hukum Empiris dan Normatif: Pendekatan Kombinasi dalam Studi*

Kasus Perjanjian Pengangkutan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

¹⁸ Samsudin, A. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Jasa Pengiriman dalam Kasus Wanprestasi*. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(2), 145-160.

¹⁹ Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen." *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1-19. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

²⁰ JNE Express. (2021). *Perjanjian Standar Pengangkutan JNE Express*.

sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Ketika pihak JNE Express gagal memenuhi kewajiban tersebut, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 KUHPerdota. Selain itu, perbuatan lalai dalam melaksanakan isi perjanjian juga melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Berdasarkan wawancara dengan petugas customer service di JNE Agen Ruko Harmony Sidoarjo serta konsumen yang telah menggunakan jasa tersebut, diperoleh informasi bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan janji perusahaan. Namun, dalam praktiknya banyak konsumen merasa dirugikan ketika barang mereka terlambat dikirim, rusak, atau bahkan tidak sampai ke tujuan. Salah satu penyebab utama kesenjangan ini adalah ketidaktahuan konsumen terhadap isi perjanjian dan ketentuan tanggung jawab perusahaan, termasuk mengenai asuransi pengiriman yang bersifat opsional.

Sebagian besar konsumen mengaku tidak mengetahui bahwa tanpa asuransi, penggantian kerugian yang diberikan oleh JNE Express sangat terbatas, bahkan dalam banyak kasus hanya sebesar biaya ongkos kirim. Berdasarkan data internal yang diperoleh dari pihak JNE Agen Harmony, lebih dari 99,99% konsumen pada periode 2022 hingga 2024 tidak menggunakan layanan asuransi. Untuk kasus kehilangan barang, hanya 0,001% konsumen yang menggunakan asuransi; sedangkan untuk kasus kerusakan dan barang berkurang, tidak ada satu pun konsumen yang tercatat menggunakan layanan tambahan tersebut. Bahkan untuk keterlambatan pengiriman, lebih dari 99,96% konsumen tidak memilih layanan asuransi, yang mengakibatkan sulitnya memperoleh kompensasi atas kerugian yang diderita.

Selain rendahnya pemanfaatan asuransi, penelitian ini juga menemukan sejumlah faktor internal dan eksternal yang menyebabkan terjadinya wanprestasi. Faktor internal meliputi keterbatasan jumlah kurir, kesalahan dalam penginputan alamat oleh customer service, serta overload pengiriman pada momen-momen tertentu seperti Hari Raya Idul Fitri, Natal, Tahun

Baru, atau saat ada diskon besar-besaran dari marketplace. Faktor eksternal antara lain cuaca buruk, kemacetan lalu lintas, dan kecelakaan dalam perjalanan. Situasi ini memperparah potensi wanprestasi apabila tidak diikuti dengan sistem manajemen keluhan dan penanganan klaim yang baik dari pihak JNE.

Dari sisi hukum, hubungan antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman termasuk dalam hubungan perikatan yang tunduk pada hukum perdata. Dalam hal terjadi wanprestasi, maka berlaku ketentuan Pasal 1338 KUHPerdota yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya. Artinya, JNE Express wajib memenuhi seluruh isi perjanjian, termasuk memberikan ganti rugi bila gagal mengirim barang sesuai ketentuan. Akan tetapi, JNE Express seringkali menggunakan klausul-klausul baku dalam perjanjian untuk membatasi tanggung jawab mereka. Salah satu contohnya adalah pembatasan penggantian hanya untuk layanan tertentu seperti YES (Yakin Esok Sampai) dan Super Speed (SS), sementara layanan reguler tidak dijamin akan diberi kompensasi jika terjadi keterlambatan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen berada dalam posisi lemah karena tidak memiliki pemahaman hukum yang memadai dan jarang membaca secara rinci ketentuan yang tercantum dalam perjanjian standar. Akibatnya, ketika terjadi kerugian, konsumen cenderung tidak melanjutkan ke proses hukum atau klaim resmi karena dianggap rumit dan berbiaya, apalagi jika nilai barang tidak terlalu tinggi. Hal ini menyebabkan tingkat pengaduan resmi dari konsumen menjadi rendah, meskipun keluhan mereka tersebar luas melalui ulasan digital di aplikasi MyJNE dan media sosial.

Peneliti juga mencatat bahwa sistem klaim kerugian yang diberlakukan oleh JNE Express belum sepenuhnya ramah konsumen. Prosedur yang ditetapkan, seperti kewajiban membawa resi asli, kartu identitas, dan dokumen pendukung lainnya, belum ditunjang dengan layanan pelanggan yang responsif. Hal ini menjadi penghambat bagi konsumen dalam menuntut hak mereka, terutama bagi yang tidak

familiar dengan prosedur administrasi. Ketika konsumen gagal menyampaikan keluhan sesuai waktu dan ketentuan yang ditetapkan, maka klaim akan dianggap gugur dan perusahaan tidak lagi berkewajiban memberikan ganti rugi.

Dalam konteks perlindungan konsumen, kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dasar yang diatur dalam UUPK, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keadilan, belum sepenuhnya terimplementasi dalam praktik bisnis pengiriman oleh JNE Express. Meskipun undang-undang telah memberikan ruang bagi konsumen untuk mengajukan gugatan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi (seperti mediasi di BPSK), kenyataannya banyak konsumen yang memilih pasrah karena tidak mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban JNE Express terhadap wanprestasi dalam pengiriman barang masih belum optimal. Diperlukan peningkatan edukasi hukum kepada konsumen mengenai hak-haknya dalam perjanjian, serta penguatan sistem pengawasan terhadap klausul-klausul baku dalam kontrak standar. Selain itu, pelaku usaha seperti JNE Express juga harus membenahi sistem layanan purna jual dan keluhan konsumen agar sesuai dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab sosial.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ekspedisi, maka tanggung jawab hukum dalam hubungan kontraktual antara konsumen dan penyedia jasa tidak hanya menjadi isu individual, tetapi juga menjadi bagian penting dari sistem perlindungan konsumen nasional. Oleh karena itu, pembenahan sistem perjanjian, peningkatan kualitas layanan, dan penegakan hukum perlindungan konsumen secara konsisten menjadi keharusan untuk mewujudkan hubungan yang seimbang dan berkeadilan antara konsumen dan penyedia jasa logistik.

Upaya Hukum Jasa Kurir Angkutan Darat Jne Express Apabila Terjadi Wanprestasi di Sidoarjo

Dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan barang oleh JNE Express di jalur darat, wanprestasi kerap terjadi dalam bentuk keterlambatan pengiriman, kerusakan barang,

pengurangan isi, bahkan kehilangan paket. Kondisi ini menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menimbulkan konsekuensi hukum bagi penyedia jasa pengiriman. Upaya hukum menjadi sarana penting yang dapat ditempuh konsumen untuk menuntut haknya, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagian besar konsumen JNE Express di Sidoarjo belum memahami secara penuh hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa. Ketidaktahuan ini meliputi pemahaman terhadap batas waktu pengajuan klaim, pentingnya penggunaan asuransi, serta mekanisme pengaduan resmi ke instansi perlindungan konsumen. Proses klaim yang dilakukan oleh konsumen kerap terhambat oleh prosedur yang rumit dan kurangnya sosialisasi dari pihak JNE. Konsumen wajib melampirkan dokumen seperti resi asli, kartu identitas, bukti asuransi (jika ada), serta foto atau video paket sebagai bagian dari prosedur klaim resmi. Apabila tidak terpenuhi dalam waktu maksimal 14 hari sejak estimasi pengiriman, maka klaim dianggap gugur.

Dalam praktiknya, upaya hukum yang ditempuh konsumen terbagi menjadi dua jalur, yaitu non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi meliputi mediasi langsung dengan pihak JNE atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Langkah ini menjadi alternatif utama karena lebih sederhana, cepat, dan hemat biaya dibandingkan proses peradilan. JNE Express dapat menawarkan penyelesaian seperti permintaan maaf, pemberian voucher atau diskon, dan klarifikasi resmi di media massa, sebagai bentuk tanggung jawab moral terhadap konsumen. Bentuk kompensasi semacam ini menunjukkan adanya itikad baik perusahaan untuk menjaga hubungan dengan konsumen serta menghindari proses hukum yang berlarut.

Apabila jalur non-litigasi tidak membuahkan hasil, maka konsumen berhak menempuh upaya litigasi melalui pengadilan negeri. Landasan hukum dari upaya hukum ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar

pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Selain itu, Pasal 1338 dan 1356 KUHPerdara menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi baik secara materil maupun imateril jika terjadi wanprestasi akibat kelalaian pelaku usaha.

Konsumen yang mengalami kerugian imateril, seperti kekecewaan, kehilangan reputasi, atau kerugian emosional karena paket penting datang terlambat, juga berhak mengajukan tuntutan. Hal ini diperkuat oleh Pasal 1356 KUHPerdara, yang menyebutkan bahwa bentuk ganti rugi dapat berupa kerugian non-material. Sayangnya, hingga saat ini klaim kerugian imateril belum sepenuhnya diakomodasi oleh JNE Express karena tidak dicantumkan secara eksplisit dalam perjanjian standar. Ini menciptakan ketimpangan perlindungan antara kerugian nyata yang diderita konsumen dan bentuk kompensasi yang tersedia dalam praktik.

Dalam studi kasus yang dianalisis, terdapat berbagai respons JNE Express terhadap klaim konsumen. Salah satunya terjadi pada layanan YES yang menjanjikan pengiriman esok hari. Ketika pengiriman gagal mencapai target waktu, konsumen berhak menuntut ganti rugi sesuai kesepakatan. Namun, JNE hanya memberikan kompensasi apabila paket diasuransikan dan sesuai layanan tertentu. Konsumen yang tidak menggunakan asuransi akan menghadapi kesulitan, meskipun secara hukum mereka tetap berhak atas perlindungan. Dalam hal paket benar-benar hilang, pihak JNE Express mengharuskan pengajuan klaim melalui formulir daring di e-claim, namun tidak jarang proses investigasi berjalan berlarut-larut dan tidak transparan.

Permasalahan lainnya adalah klaim yang tertunda karena kesalahan administrasi atau minimnya komunikasi antara kurir dan konsumen. Dalam salah satu kasus, paket tidak kunjung dikirimkan karena rumah penerima dianggap kosong, padahal pihak penerima tidak dihubungi terlebih dahulu. Ini menimbulkan kesan kelalaian operasional dari pihak JNE. Dalam beberapa kasus, konsumen merasa tidak puas karena tidak menerima tanggapan resmi atau tindak lanjut yang jelas setelah melapor ke customer service pusat.

Maka dari itu, pendekatan hukum yang lebih kuat dan transparan dibutuhkan agar pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab secara kontraktual, tetapi juga secara sosial dan etis. Ke depannya, perlu dilakukan pengawasan yang lebih intensif dari lembaga perlindungan konsumen, serta peningkatan literasi hukum bagi masyarakat agar mampu menggunakan jalur hukum secara efektif. Pemerintah juga didorong untuk mewajibkan penyedia jasa logistik mencantumkan informasi tentang mekanisme pengaduan dan hak-hak konsumen secara jelas dalam setiap transaksi pengiriman.

Dengan demikian, upaya hukum terhadap wanprestasi oleh JNE Express harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Konsumen memiliki hak untuk menuntut pemenuhan perjanjian, baik melalui cara damai maupun melalui pengadilan, dan pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi serta menjamin kenyamanan konsumen sebagai bagian dari kewajiban hukumnya. Penegakan hukum yang efektif dalam kasus ini akan menjadi tolok ukur keberpihakan negara terhadap kepentingan masyarakat sebagai konsumen jasa.

PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pertanggungjawaban Perjanjian JNE Express Jalur Angkutan Darat Atas Wanprestasi di Sidoarjo adalah JNE Express bertanggung jawab untuk mengirim barang tepat waktu dan dalam kondisi baik. Jika gagal memenuhi perjanjian, seperti keterlambatan atau kerusakan, itu disebut wanprestasi, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi. Hal ini diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya perjanjian, dan Pasal 1338 ayat (1) yang menyatakan perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan JNE memberikan layanan aman dan bertanggung jawab. Namun, masalah seperti keterlambatan dan kerusakan sering terjadi karena kurangnya pemahaman konsumen tentang hak dan klaim mereka.

Upaya Hukum Jasa Kurir Angkutan Darat Jne Express Apabila Terjadi Wanprestasi di

Sidoarjo, seperti barang hilang, rusak, dan terlambat. Konsumen dapat menempuh jalur non-litigasi (mediasi, BPSK) atau litigasi (pengadilan). Banyak konsumen belum paham haknya dan jarang menggunakan asuransi. Proses klaim harus dilakukan oleh pemegang resi dengan melampirkan dokumen. Dasar hukum yang digunakan, yaitu Pasal 4, 7, 19, 45 (2) UUPK No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 1338 dan 1356 KUHPperdata. Pasal-pasal tersebut menjamin hak konsumen atas ganti rugi dan mengatur tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi wanprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alberta, Maria, dan Liza Quintarti, "Konsekuensi Hukum terhadap Wanprestasi dalam Perjanjian Bisnis," *Jurnal Hukum* 7, no. 8 (2024): 3176-3183.
- Alifaya Najla Abdini et al., "Wanprestasi dalam Kontrak Sewa Menyewa," *Mahalini: Journal of Business Law* 1, no. 1 (2024): 100-120.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).
- David Budiman, "Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (2024): Hal 1218-1226.
- Gervatius Portasius Mude. "Tanggung jawab ekspedisi pengiriman barang terhadap barang yang mengalami keterlambatan pengiriman di Kabupaten Sikka (Studi pada PT. JNE Express)." *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)* 7, no. 4 (2024): 14651-14657.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- JNE Express. (2021). *Perjanjian Standar Pengangkutan JNE Express*.
- Juwitasari, Nina., Diah Sulistyani RS., Muhammad Junaidi., Soegianto, Soegianto. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi". *Jurnal USM Law Review*, Vol 4 No 2 (2021). DOI:10.26623/julr.v4i2.4249
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-11 (Jakarta: Prenhallindo, 2005).
- Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H dan Dr. Sakka Pati., S.H., M.H. *Hukum Perjanjian Edisi Revisi*. Jakarta Timur: Sinar Gravika, 2020.
- PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, "My JNE," *Google Play Store*, last modified (2025), diakses Januari 2, 2025, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.indivara.jneone&hl=id&pli=1>.
- Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): Hal 1-19, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Samsudin, A. (2020). *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Jasa Pengiriman dalam Kasus Wanprestasi*. *Jurnal Hukum Bisnis*, 12(2), 145-160
- Situmorang, S. S. (2022). *Studi Kasus Wanprestasi pada Layanan Jasa Pengiriman di Indonesia*. *Jurnal Penelitian Hukum*, 17(1), 101-116.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 2014).
- Subekti, "Hukum Perjanjian Indonesia," *Pt Intermasa* (2005): Hal 100.
- Sumarno, I. (2023). *Metode Penelitian Hukum Empiris dan Normatif: Pendekatan Kombinasi dalam Studi Kasus Perjanjian Pengangkutan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.