

DRAFT SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG
KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI



Disusun Oleh:
Philip Witmen Saragi
2210012111092

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
No Reg : 722/Pdt/02/II-2026

NAMA : Philip Witmen Saragi
NPM : 2210012111092
BAGIAN : Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN
BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT
MENTAWAI

Telah di setujui pada Hari Jumat Tanggal **Dua Puluh Tujuh** Bulan **Februari** Tahun **Dua
Ribu Dua Enam** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui :

Ketra Bagian
Hukum Perdata

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R, S.H., M.H.)




FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No Reg : 722/Pdt/02/II-2026

NAMA : Philip Witmen Saragi
NPM : 2210012111092
BAGIAN : Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN
BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT
MENTAWAI


Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Jumat
Tanggal Dua Puluh Tujuh Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Enam dan dinyatakan
LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H. (Anggota Penguji) 
3. Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




Dr. Sanidjar Pebrihariati, R, S.H., M.H.

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI

Philip Witmen Saragi¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: fhilipsaragi7@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan jasa pengiriman barang seharusnya menjamin keamanan dan keutuhan barang konsumen serta memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kerusakan barang kiriman pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express Tuapejat Mentawai akibat kelalaian kurir, kelebihan muatan, keterbatasan sarana dan prasarana transportasi, serta kondisi geografis wilayah kepulauan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apa saja faktor penyebab kerusakan barang, (2) Apa kendala yang dihadapi perusahaan dalam proses pengiriman, (3) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan terhadap konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan pendekatan empiris melalui wawancara dengan pihak staf JNE Express Tuapejat Mentawai dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerusakan barang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, kelalaian kurir dalam proses penanganan barang, kelebihan muatan kendaraan operasional, serta kondisi geografis wilayah kepulauan. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sarana dan prasarana transportasi, cuaca yang tidak menentu, serta keterbatasan sumber daya manusia. Pertanggungjawaban perusahaan dilakukan melalui mekanisme verifikasi dan investigasi internal, kemudian dilanjutkan dengan pemberian ganti rugi kepada konsumen sesuai prosedur yang berlaku di perusahaan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pengangkut, kelalaian kurir, kerusakan barang.*

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER GOODS DAMAGE AT PT TIKI
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT
MENTAWAI**

Philip Witmen Saragi¹, Yofiza Media¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Universitas Bung Hatta

E-mail: fhilipsaragi7@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of goods delivery services should ensure the safety and integrity of consumers' goods and provide compensation in the event of damage in accordance with the Civil Code, the Commercial Code, and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, in practice, there are still cases of damaged shipments at PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express Tuapejat Mentawai due to courier negligence, overloading, limited transportation facilities and infrastructure, and the geographical conditions of the archipelagic region. The research problems in this study are: (1) What factors cause damage to goods, (2) What obstacles are faced by the company in the delivery process, and (3) How is the company's liability implemented toward consumers. The research method used is a sociological juridical approach with an empirical method through interviews with JNE Express Tuapejat Mentawai staff and document studies. The results show that damage to goods is influenced by several factors, including courier negligence in handling goods, overloading of operational vehicles, and the geographical conditions of the archipelagic area. The obstacles faced include limited transportation facilities and infrastructure, unpredictable weather, and limited human resources. The company's liability is carried out through verification and internal investigation mechanisms, followed by compensation to consumers in accordance with company procedures. Although liability has been implemented in accordance with applicable provisions, improvements in supervision and operational systems are still necessary to minimize future damage.

Keywords: Consumer Protection, carrier liability, courier negligence, damaged goods.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan atas kasih, penyertaan, dan anugerah-Nya yang senantiasa menyertai penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan dan hikmat dari Tuhan, penulis menyadari bahwa seluruh proses penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Segala puji bagi Tuhan yang telah memberikan begitu banyak hikmat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mengikuti ujian komprehensif guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1).

Dalam segala keterbatasan ilmu yang sudah berusaha semaksimal mungkin Menyusun skripsi ini dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh fakultas. Oleh sebab itu, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak kendala yang dialami penulis. Dengan semangat dan dorongan yang diberikan berbagai pihak serta kerja keras yang dilakukan penulis, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan dengan baik

Dalam penulisan skripsi ini penulis sudah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing **Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

- 1) Ibu **Prof. Dr. Diana Kartika** Selaku Rektor Universitas Bung Hatta
- 2) Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.**, Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
- 3) Bapak **Dr. Suamperi., S.H., M.H.**, Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
- 4) Ibu **Dr. Yofiza Media., S.H.,M.H.**, Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
- 5) Ibu **Dr. Yofiza Media., S.H.,M.H.**, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti kepada penulis sejak proses awal penyusunan skripsi hingga skripsi ini selesai, serta senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
- 6) Ibu **Dwi Astusti Palupi S.H.,M.Hum.**, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari semester awal hingga semester akhir ini.
- 7) Dosen penguji I dan II, yaitu Bapak **Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H.**, dan Bapak **Dr. Suamperi., S.H., M.H.**, yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun kepada penulis pada saat pelaksanaan ujian seminar proposal.

- 8) Ibu **Dr. Yofiza Media., S.H.,M.H.**, selaku dosen yang telah mendidik, membimbing, serta banyak memberikan kesempatan, kepercayaan, dan pengalaman berharga kepada penulis untuk mengikuti berbagai kegiatan akademik maupun nonakademik, baik di dalam maupun di luar kampus, yang sangat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengembangan diri penulis.
- 9) Bapak/Ibu Dosen serta Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan, serta membantu dan mempermudah proses administrasi sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 10) Bapak Tuppalparsaoran selaku Pimpinan JNE Tuapejat Kabupaten Kepulauan Mentawai yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di JNE tuapejat kabupaten kepulauan Mentawai.
- 11) Bapak Ari Saputra selaku Supervisor JNE Tuapejat Kabupaten Kepulauan Mentawai yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan keterangan serta masukan yang membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
- 12) Teristimewa orang tua tercinta, papa dan mama, yang selalu menjadi sumber kasih sayang, doa, kekuatan, dan semangat terbesar bagi penulis, serta selalu mengusahakan yang terbaik demi Pendidikan dan masa depan penulis sebagai “anak cucu panggoaran“ dalam keluarga. Terima kasih setiap pengorbanan, dukungan, perhatian, dan kepercayaan yang tidak ada henti-hentinya. Segala nasehat, kerja keras, tenaga, waktu, serta doa papa dan mama menjadi motivasi utama bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Semoga

setiap pencapaian penulis dapan menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi papa dan mama.

Padang, Maret 2026

Penulis

Philip Witmen Saragi

NPM: 2210012111092

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Metode Penelitian	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Sumber Data	11
3. Teknik Pengumpulan Data	12
4. Teknik Analisis Data	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Perlindungan Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
defined.	

1. Konsep Dan Asas Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Error! Bookmark not defined.

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Perusahaan Jasa Kurir Dan Pelaku Usaha**Error! Bookmark not defined.**

1. Definisi Dan Karakteristik **Error! Bookmark not defined.**

2. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dan Jasa Kurir (Perjanjian Pengangkutan Barang) **Error! Bookmark not defined.**

3. Tanggung Jawab Kurir Menurut Hukum Perdata Dan Perlindungan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Faktor-faktor Kerusakan Barang Konsumen Oleh Kurir JNE Express Tuapejat Mentawai. **Error! Bookmark not defined.**

B. Kendala Yang Dialami Oleh Perusahaan JNE Express Tuapejat Mentawai Dalam Pengiriman Barang Konsumen**Error! Bookmark not defined.**

**C. Upaya Pertanggungjawaban Pihak Perusahaan JNE Express
Tuapejat Mentawai Terhadap Barang Konsumen Yang Rusak..... Error!**

Bookmark not defined.

BAB IV PENUTUPError! Bookmark not defined.

A. SimpulanError! Bookmark not defined.

B. SaranError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangkutan memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan sehari-hari dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat. Pemanfaatan jasa pengangkutan barang telah berkembang menjadi kebutuhan penting, baik dalam kegiatan usaha maupun dalam proses pengiriman barang ke berbagai tujuan. Secara umum, pengangkutan terbagi ke dalam tiga jenis, yaitu pengangkutan darat, perairan, dan udara, yang masing-masing dapat digunakan untuk mengangkut orang, barang, maupun jasa.

Perkembangan di bidang pengangkutan mendorong kemajuan ilmu hukum, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun hukum kebiasaan di bidang pengangkutan. Kesesuaian undang-undang pengangkutan yang berlaku saat ini dengan kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada praktik penyelenggaraan pengangkutan. Hal yang sama berlaku pada perkembangan hukum kebiasaan, di mana terbentuknya pola perilaku sebagai kebiasaan dalam pengangkutan ditentukan oleh praktik penyelenggaraan pengangkutan.

Berdasarkan pendapat H.M.N. Purwosutjipto, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut terikat untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim terikat untuk membayar biaya angkutan sesuai

dengan kesepakatan.¹

Dalam konteks tersebut, pengangkutan menjadi layanan yang banyak dimanfaatkan dalam kegiatan jual beli yang melibatkan jarak pengiriman yang jauh. Meskipun pengangkutan dan perdagangan merupakan konsep yang berbeda, keduanya memiliki kesamaan, yaitu menjadikan barang sebagai objek dan diawali dengan adanya suatu perjanjian.²

Menurut Subekti, perjanjian pengangkutan adalah suatu perjanjian di mana satu pihak berkewajiban mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan aman, sementara pihak lainnya berkewajiban membayar biaya angkutan.³ Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 1 angka 3, angkutan didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Istilah perjanjian atau persetujuan merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst*. Pasal 1313 KUHPerdara menjelaskan bahwa persetujuan adalah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian atau persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdara

¹ H.M.N Purwosutjipto, 2015, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*.

² Lidya Mahendra, 2016, "Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur". *Jurnal Acta Comitatus*, Kenotariatan Universitas Udayana, Volume 2. Nomor 1, hlm. 280.

³ Suwardjoko Warpanil, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Bandung, Penerbit ITB, hlm. 2.

hanya dapat terjadi apabila terdapat izin atau kehendak dari seluruh pihak yang terlibat, yaitu para pihak yang membuat persetujuan atau perjanjian tersebut.⁴

Menurut Subekti, perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada pihak lain, atau di mana dua orang saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut lahir hubungan hukum antara kedua pihak yang disebut perikatan. Dengan demikian, perjanjian melahirkan perikatan antara pihak-pihak yang membuatnya. Secara bentuk, perjanjian berupa rangkaian pernyataan yang memuat janji atau kesanggupan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis.⁵

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang layanan logistik. JNE menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara. Tingginya kebutuhan masyarakat untuk mengirim barang ke berbagai daerah yang berjauhan menjadikan jasa pengiriman barang semakin penting. Namun, dalam proses pengiriman, tidak selalu berjalan lancar karena adanya kemungkinan terjadinya berbagai hambatan, seperti bencana alam, tindakan manusia, maupun karakteristik barang itu sendiri. Permasalahan yang sering muncul dalam

⁴ Sudikno Mertokusumo, 1985, Hukum Acara Perdata Indonesia, Liberty, Yogyakarta, hal.97.

⁵ Subekti, 1979, Hukum Perjanjian, PT Intermasa, Jakarta hlm. 1.

perusahaan jasa pengiriman meliputi kerusakan barang selama proses pengiriman serta keterlambatan pengiriman, yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pengusaha pengangkutan adalah pihak yang bersedia menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat pengiriman hingga ke tempat tujuan yang telah ditentukan, dengan biaya yang telah diperhitungkan sebelumnya.⁶

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan di mana seseorang atau pihak wajib menanggung segala akibat apabila terjadi suatu peristiwa, sehingga dapat dimintai pertanggungjawaban, dipersoalkan, atau dituntut secara hukum. Sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan pengiriman barang, PT Jalur Nugraha Ekakurir berkewajiban untuk melaksanakan proses pengiriman serta menjaga keamanan dan keselamatan barang-barang yang dikirimkan.

Salah satu bentuk perjanjian yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah perjanjian pengangkutan. Perjanjian pengangkutan barang bersifat konsensual atau timbal balik, di mana pihak pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan barang dari tempat asal menuju tempat tujuan tertentu, sedangkan pengirim barang sebagai pemberi *order* berkewajiban membayar biaya angkutan sesuai dengan kesepakatan bersama.

Dalam penyelenggaraan pengangkutan barang, terdapat pihak-

⁶ Soegitjana jakraiiegara,1995, Pengangkutan barang dan Penumpang,PT Rineka Cipta,Jakarta,hlm.70.

pihak tertentu yang turut terlibat, antara lain sebagai berikut:

1. Pengiriman barang

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Indonesia tidak memberikan pengertian umum mengenai pengirim barang. Namun, apabila ditinjau dari kedudukan para pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim merupakan pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan dengan dasar tersebut berhak memperoleh pelayanan pengangkutan dari pihak pengangkut. Dalam istilah bahasa Inggris, pengirim dikenal sebagai *consigner*, sedangkan dalam pengangkutan perairan pengirim disebut sebagai *shipper*.⁷

2. Pengangkut

Dalam perjanjian pengangkutan barang, pengangkut merupakan pihak yang berkewajiban memberikan layanan jasa angkutan barang serta berhak menerima pembayaran tarif angkutan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Sementara itu, dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pengangkut berkewajiban memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan berhak memperoleh pembayaran tarif atau ongkos angkutan sebagaimana telah ditetapkan.⁸

⁷ H.R Daeng Naja, 2009. Pengantar Hukum Bisnis Indonesia. Bandung. PT Cipta Aditya Bakti, hlm 52.

⁸ E.Suherman. 2000, Aspek Masalah Hukum Kedirgantaraan, Jakarta. CV. Mandar Maju, hlm 78.

3. Penerima

Pihak penerima barang pada prinsipnya berbeda dengan pihak pengirim apabila pengirim dan penerima merupakan subjek yang berlainan. Namun, dalam praktik tertentu, pihak pengirim dapat sekaligus bertindak sebagai penerima barang di tempat tujuan. Dalam perjanjian pengangkutan, penerima dapat merupakan pengirim itu sendiri atau pihak ketiga yang memiliki kepentingan. Apabila penerima adalah pengirim, maka penerima merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan. Sebaliknya, apabila penerima merupakan pihak ketiga yang berkepentingan, penerima tidak termasuk sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, melainkan sebagai pihak ketiga yang memiliki kepentingan atas barang kiriman, namun tetap dikategorikan sebagai subjek hukum pengangkutan. Adapun kriteria penerima berdasarkan perjanjian meliputi: (1) perusahaan atau perorangan yang memperoleh hak dari pengirim barang; (2) dibuktikan dengan penguasaan dokumen pengangkutan; (3) melakukan atau tidak melakukan pembayaran biaya pengangkutan; dan (4) ekspediter.

Ekspediter merupakan pihak yang sering dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang. Ekspediter digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena memiliki hubungan yang erat dengan pengirim, pengangkut, maupun penerima barang. Dalam perjanjian pengangkutan, ekspediter berperan sebagai perantara yang bertindak atas nama pengirim. Sebagai pelaku usaha di bidang transportasi, ekspediter

menjalankan kegiatan pengangkutan barang dan dalam pelaksanaannya bertindak sebagai pihak pengangkut.⁹

Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai ketika konsumen atau pengirim mendatangi agen JNE dengan membawa barang yang telah dipersiapkan untuk dikirim. Selanjutnya, pihak JNE melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan jumlah barang yang akan dikirim. Berdasarkan pemeriksaan tersebut, diterbitkan dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang kemudian harus ditandatangani oleh konsumen atau pengirim. Penandatanganan ini menunjukkan bahwa konsumen telah menyetujui seluruh syarat dan ketentuan, termasuk akibat serta risiko yang timbul dari proses pengiriman barang.

Berbagai kasus hukum muncul dalam operasional jasa pengiriman paket, khususnya yang melibatkan kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan pengiriman barang. Tidak sedikit pengaduan atau klaim yang diajukan konsumen atas masalah tersebut tidak ditangani dengan serius oleh pihak perusahaan pengiriman. Situasi ini pada akhirnya dapat memicu konflik antara pihak pengirim dan penyedia layanan. Ikatan hukum antara konsumen dan perusahaan jasa pengiriman didasari oleh perjanjian, sesuai dengan ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa perjanjian merupakan suatu tindakan di mana satu atau lebih pihak mengikatkan diri pada pihak lain. Perjanjian yang dibuat antara konsumen dan jasa

⁹ Handri Raharjo, 2009, Hukum Perjanjian di Indonesia, Jakarta. PT. Buku Kita, hlm.121

pengiriman dikenal sebagai perjanjian ekspedisi, yaitu kesepakatan timbal balik yang menguntungkan kedua sisi, di mana pengirim bertugas memastikan barang diserahkan kepada pengangkut terpercaya, sementara penerima diwajibkan melunasi biaya jasa pengiriman.¹⁰

Dalam konteks salah satu bentuk perjanjian, proses penyerahan barang oleh konsumen diatur oleh UUPK. Undang-undang tersebut secara khusus mengatur hak-hak konsumen, yang salah satunya tercantum dalam Pasal 4 Ayat (4), yakni hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait barang dan/atau jasa yang telah digunakan. Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen agar tidak mengalami kerugian tambahan, atau lebih tepatnya, untuk mencegah terjadinya kerugian lebih lanjut. Dengan demikian, setiap keluhan yang disampaikan konsumen wajib didengarkan dengan serius, bukan dibiarkan begitu saja.

Dalam Pasal 4 Ayat (8) UUPK, diatur hak yang seharusnya diperoleh konsumen, khususnya sebagai pengirim barang, yaitu hak untuk menerima kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian jika barang maupun jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Perusahaan tersebut ditetapkan sebagai pelaku usaha khusus untuk urusan penyerahan barang. Melalui penerapan UUPK, konsumen memperoleh hak untuk menuntut pemenuhan hak-haknya apabila hak tersebut

¹⁰ Purwositjipto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta,

dilanggar oleh pihak pedagang.

Berdasarkan pembahasan di atas, pihak perusahaan pengiriman barang atau jasa ekspedisi bertanggung jawab atas penanganan kerugian yang mungkin terjadi, sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Pasal ini secara tegas mengharuskan pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen untuk kerugian, pencemaran, dan/atau kerusakan yang muncul akibat pemanfaatan produk maupun jasa yang diproduksi atau dijual oleh mereka. Pasal 19 Ayat (2) memberikan penjelasan lebih rinci, yang menyebutkan bahwa bentuk kompensasi dapat mencakup penggantian biaya, penggantian produk maupun jasa yang setara, perawatan medis, atau pembayaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam UUPK, khususnya Pasal 7 Ayat (6), dijelaskan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pihak pengusaha, termasuk PT. JNE Express dalam konteks ini, yaitu memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian untuk kerugian akibat penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang maupun jasa yang ditawarkan. Arti dari kewajiban kompensasi tersebut adalah bahwa produsen atau pelaku usaha diwajibkan menyediakan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian kerugian yang muncul karena produk tidak berfungsi sebagaimana mestinya untuk memenuhi kebutuhan, atau karena produk yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian yang telah dibuat. Realitas di lapangan justru berbeda. PT. JNE Express sering kali tidak mempedulikan keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya, dan tidak

jarang pula mereka enggan memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pelanggan tersebut.

Pasal 88 dalam Kitab Undang Undang Hukum Dagang (KUHD) juga menegaskan bahwa ekspediteur berkewajiban untuk menanggung kerusakan atau kehilangan barang dagangan serta barang-barang lain setelah dikirimkan, jika disebabkan oleh kelalaian atau kesalahannya sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penulis telah melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang menyebabkan kerusakan barang konsumen oleh Perusahaan kurir JNE Express Tuapejat Mentawai?
2. Apakah kendala yang dialami oleh Perusahaan JNE Express Tuapejat Mentawai dalam pengiriman barang konsumen?
3. Bagaimanakah Upaya pertanggungjawaban pihak Perusahaan JNE Express Tuapejat Mentawai terhadap barang konsumen yang rusak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis faktor yang menyebabkan kerusakan barang oleh Perusahaan kurir JNE Express Tuapejat Mentawai.
2. Untuk menganalisis apa kendala yang dialami oleh Perusahaan JNE Express Tuapejat Mentawai atas kerusakan barang konsumen.

3. Untuk menganalisis bagaimana Upaya pertanggungjawaban pihak Perusahaan JNE Express Tuapejat Mentawai atas kerusakan barang konsumen.

D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil dari apa yang penulis harapkan, maka sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan maka penulis melakukan penelitian dengan cara:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis (*socio legal research*) . Penelitian hukum sosiologis, yang bersifat empiris dan sering disebut penelitian lapangan, merupakan bentuk penelitian hukum yang berpijak pada data primer. Penelitian lapangan ini disebut demikian karena kontras dengan penelitian hukum normatif yang mengacu pada data sekunder; sebaliknya, pendekatan sosiologis ini memusatkan perhatian pada data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat sebagai sumber pokok melalui kegiatan di lapangan. Data primer tersebut merepresentasikan hukum sebagai cerminan realitas sosial, berupa ringkasan dari tindakan-tindakan nyata yang terjadi di kalangan masyarakat, serta berusaha mengungkap keteraturan empiris (*empirical regularities*).

2. Sumber Data

a. Data Primer

Penelitian hukum sosiologis, yang bersifat empiris, merupakan metode penelitian yang memusatkan perhatian pada studi

hukum dari sudut pandang sosial, di mana data primer atau data pokok dijadikan fondasi utama. Data primer ini didapatkan secara langsung dari sumber pertama, berupa perilaku, aksi, serta interaksi antarwarga masyarakat yang merepresentasikan fungsi dan implementasi hukum dalam realitas sosial.¹¹ Penelitian hukum sosiologis tidak sekadar menganalisis hukum sebagai aturan yang tertulis, melainkan juga berusaha menggali hukum sebagai fenomena sosial yang dinamis dan terus berkembang dalam kehidupan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan data yang sudah dikumpulkan, diolah, atau disajikan oleh pihak eksternal di masa sebelumnya, yang kemudian dijadikan sebagai pendukung utama informasi dalam penelitian.¹²

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antarindividu yang dilakukan secara langsung atau bertatap muka, di mana pewawancara berperan aktif dengan menyampaikan serangkaian pertanyaan yang telah dirancang secara terstruktur, guna

¹¹ *Ibid* . hlm.56.

¹² Sugioyo,2011, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&G*, Alfa Beta, Bandung ,hlm 225.

memperoleh data atau tanggapan yang sesuai dengan isu yang sedang diteliti. Dalam proses ini, responden diharapkan menyediakan penjelasan yang dapat memperkaya pengumpulan data sosiologis, sejalan dengan arah dan sasaran penelitian yang sedang berlangsung.¹³

Responden dalam penelitian ini terdiri atas tiga orang yang seluruhnya merupakan bagian dari Perusahaan Cabang JNE Tuapejat Mentawai dan konsumen sebagai pengguna jasa JNE Tuapejat Mentawai. Wawancara pertama dilaksanakan dengan Bapak Ari Saputra, selaku Supervisor JNE Tuapejat Mentawai, yang memberikan penjelasan mengenai kebijakan serta pelaksanaan standar operasional prosedur JNE Tuapejat Mentawai. Wawancara kedua dilakukan dengan Bapak Afdhal Ghani sebagai Rider JNE Tuapejat Mentawai, untuk memperoleh gambaran terkait faktor yang menyebabkan kerusakan barang konsumen oleh perusahaan kurir JNE Tuapejat Mentawai. Adapun wawancara ketiga dilaksanakan dengan bapak Emmanuel yang merupakan Driver JNE Tuapejat Mentawai, guna memperoleh gambaran lainnya terkait faktor yang menyebabkan kerusakan barang konsumen oleh perusahaan kurir JNE Tuapejat Mentawai. Wawancara keempat dilaksanakan dengan Ibu jusmawati selaku konsumen pengguna jasa JNE Tuapejat Mentawai, guna memperoleh gambaran bentuk pertanggungjawaban pihak perusahaan JNE

¹³ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 82

Tuapejat Mentawai terhadap barang konsumen yang rusak.

b. Studi dokumen

Teknik pengumpulan data yang mengandalkan beragam materi tulisan maupun visual, seperti dokumen, arsip, dan gambar, sebagai sumber utama informasi penelitian. Pendekatan ini telah lama diterapkan dalam aktivitas ilmiah karena dokumen dianggap memiliki nilai strategis sebagai data yang bisa digunakan untuk memverifikasi, menginterpretasikan, serta menganalisis fenomena yang sedang dikaji. Dengan studi dokumentasi, peneliti mampu memperoleh data bersejarah atau konteks yang relevan, yang berguna untuk mendukung, menguatkan, atau bahkan meramalkan temuan penelitian yang sedang digarap.¹⁴

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis bahan hukum mengadopsi metode kualitatif. Metode analisis kualitatif digunakan bila data penelitian lebih banyak bersumber dari data sekunder atau referensi kepustakaan, dengan nuansa monografis atau kasus-kasus spesifik yang tidak bisa disusun ke dalam kategori struktural tetap. Analisis dilakukan dengan menyortir data menurut faktor-faktor yang selaras dengan tujuan utama penelitian, tanpa memanfaatkan angka-angka statistik. Data tersebut diperoleh lewat teknik seperti pengamatan langsung, wawancara, penelaahan dokumen, atau

¹⁴ Lexi J Moleong, 2010, *Metedologi Penulisan Kualitatif, Edisi Revisi* Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm 16.

rekaman audio.¹⁵

¹⁵ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm 82- 83.

