

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

1. Faktor penyebab kerusakan barang konsumen pada operasional JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai, berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kelebihan muatan (overloading), keterbatasan sarana transportasi, kelalaian dalam penanganan barang, tekanan target waktu pengiriman, serta lemahnya pengawasan internal. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kondisi geografis Kepulauan Mentawai, ketergantungan pada transportasi laut, dan cuaca ekstrem yang memengaruhi kelancaran distribusi barang.
2. Kendala Yang Dihadapi Oleh JNE Tuapejat Dalam Proses Pengiriman Barang Tidak Hanya Bersifat Teknis, Tetapi Juga Struktural. Keterbatasan armada operasional dan infrastruktur distribusi menyebabkan ketidakseimbangan antara volume kiriman dan kapasitas angkut, sehingga berpotensi mendorong praktik operasional yang kurang proporsional. Dalam konteks wilayah kepulauan, kompleksitas distribusi menjadi tantangan tersendiri yang membutuhkan sistem manajemen risiko yang adaptif dan responsif terhadap dinamika lapangan.
3. Upaya Pertanggungjawaban Perusahaan Terhadap Kerusakan Barang Konsumen
Telah dilaksanakan melalui mekanisme yang terstruktur, dimulai dari verifikasi administratif, investigasi internal, hingga penerapan

mekanisme klaim ganti rugi sesuai dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*). Penyelesaian sengketa juga diupayakan melalui pendekatan musyawarah sebagai bentuk penyelesaian non-litigasi yang mengedepankan asas itikad baik dan keadilan *restorative*.

B. Saran

1. Perusahaan JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai

Penguatan pengawasan internal dan penerapan SOP, peningkatan sarana operasional, pelatihan sumber daya manusia, penguatan manajemen risiko wilayah kepulauan, serta transparansi informasi kepada konsumen merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai. Upaya ini penting mengingat kondisi geografis kepulauan yang bergantung pada transportasi laut dan dipengaruhi cuaca ekstrem, sehingga dapat meminimalkan risiko kerusakan dan keterlambatan barang serta menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

2. Kurir JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai

Sebagai tindak lanjut atas temuan kerusakan barang akibat kelalaian kurir, diperlukan peningkatan kesadaran profesional dan tanggung jawab hukum dalam pelaksanaan tugas. Kurir sebagai garda terdepan distribusi harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam penataan dan pengamanan barang di kendaraan operasional, guna mencegah kerusakan akibat kesalahan penempatan muatan atau paparan panas knalpot.

3. Konsumen Sebagai Konsumen JNE Tuapejat Kepulauan Mentawai

Konsumen disarankan berperan aktif dengan memastikan barang dikemas dengan aman, memahami syarat dan ketentuan pengiriman serta prosedur klaim, dan memeriksa kondisi barang saat penerimaan sebelum menandatangani bukti serah terima. Sikap proaktif ini mendukung kelancaran proses verifikasi dan penyelesaian klaim serta mencerminkan prinsip itikad baik dan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmadi dan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta,
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Kaya Agung, Surabaya.
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- CST. Kansil, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- E.Suherman. 2000, *Aspek Masalah Hukum Kedirgantaraan*, CV. Mandar Maju. Jakarta.
- Fatihudin Didin & Anang Firmansyah, 2019, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- Fatihudin Didin & Anang Firmansyah, 2019, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Penerbit Deepublish, Yogyakarta.
- H.M.N Purwosutjipto, 2015, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*.
- H.R Daeng Naja, 2009. *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, PT Cipta Aditya Bakti, Bandung
- Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, PT. Buku Kita , Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Lexi J Moleong, 2010, *Metedologi Penulisan Kualitatif, Edisi Revisi Remaja Rosdakarya*, Bandung.
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Mega Usvita, S. E., 2025, *karakteristik jasa. pemasaran jasa*. CV. Gita Lentera, malang.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

- Purwositjpto, 1991, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan. Jakarta,
- Satjipro Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.
- Setiono, 2004, “*Rule of Law*”,: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Soegitjana jakraiiegara, 1995, *Pengangkutan barang dan Penumpang*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1985, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Sugioyo, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&G*, Alfa Beta, Bandung.
- Suwardjoko Warpanil, 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Penerbit ITB, Bandung.
- Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHperdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lain

A. H. I. Mamuaya, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT JNE di Semarang”, *Diponegoro Law Journal* 4, no. 4 (Maret 8, 2016): 11 ISSN: 2540-9549, <https://doi.org/10.14710/dlj.2015.10780>, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10780>.

Daming, S., & Wibowo, T. A., 2021, Tanggung Jawab Perusahaan jasa pengangkutan dalam pengiriman Barang. *Yustisi*, Volume 8, Nomor 2,

Dwi Atmoko & Noviriska, 2025, “Tinjauan Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Pengiriman Paket Barang Melalui Jasa Kurir di Indonesia”, *Journal Scientific of Mandalika* volume 6, Nomor 7,

- Hetty Hasanah, “Perindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia”, artikel diakses pada 1 Juni 2015 dari <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perindungan.html>.
- Hukum, P. P. P. , Republika, 24 Mei 2004. *PHK dan Perlindungan Negara Atas Hak Pekerja*”, <http://www.pemantauperadilan.com>
- I. G. A. L. Verawati dan N. K. Dunia, “Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar”, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* volume3, Nomor 3 (2015): 1–6, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13155>
- Lidya Mahendra, 2016, “Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur”. *Jurnal Acta Comitas, Kenotariatan Universitas Udayana*, Volume 2. Nomor 1,
- Nansi, M. R., 2022, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pemilihan jasa pengiriman barang. Eqien*, Volume 9 Nomor 2
- Rahayu, 2009, Pengangkutan Orang, *etd.eprints.ums.ac.id*. Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi Dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- Tae, S. C. T., Siwi, C. T., & Imaningrum, D. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jaringan Indihome Atas Gangguan Jaringan Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Comprehensive Law Journal*, Volume 1, Nomor 2 ,