

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENERIMA  
KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH KELALAIAN  
EKSPEDISI PT.J&T EXPRESS LOLONG PADANG**

**EXECUTIVE SUMMARY**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH  
NADYA APRILA AYU PUTRI  
1710012111124**

**PROGRAM KEKHUSUSAN  
HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2021**

**No.Reg: 379/Pdt/02/III-2021**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

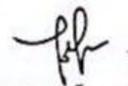
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No. Reg : 379/Pdt/02/III-2021

Nama : Nadya Aprila Ayu Putri  
NPM : 1710012111124  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen  
yang Menerima Kerusakan Barang  
yang Diakibatkan Oleh Kelalaian Ekspedisi  
PT.J&T Express Lolong Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke  
website.

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



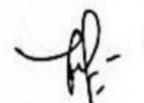
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



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

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENERIMA KERUSAKAN BARANG YANG DIAKIBATKAN OLEH KELALAIAN EKSPEDISI PT.J&T EXPRESS LOLONG PADANG

Nadya Aprila Ayu Putri<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>  
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta  
Email: [nadyaaprilaa@yahoo.com](mailto:nadyaaprilaa@yahoo.com)

## ABSTRACT

There are many problems that occur in the process of shipping goods, one of which is damage to goods due to negligence of PT.J&T Express Padang. This type of research is sociological juridical. The data collection technique was obtained through interviews and analyzed qualitatively. The responsibility of J&T Express is regulated in the 7th point of the Standard Clause, which is for uninsured goods the maximum replacement cost is 10x the shipping cost, for documents the maximum is Rp.100,000. The insured item has a maximum replacement cost of Rp.20,000,000.-, for documents, a maximum of Rp.2,000,000.-. The settlement efforts used by J&T Express in solving problems by prioritizing settlement of disputes outside the court in amicable manner through deliberation and negotiation.

**Keywords: Legal Protection, Damage Goods, Negligence**

---

## PENDAHULUAN

Berkembangnya berbagai hal seperti dalam bidang teknologi, perekonomian serta industri semakin mengalami kemajuan yang pesat, tidak terkecuali kemajuan dalam bidang perdagangan. Kemajuan yang terus meningkat dibidang teknologi telekomunikasi dan informasi yang didukung oleh perkembangan globalisasi dan perdagangan bebas telah meningkatkan pergerakan proses transaksi sebuah barang maupun jasa tidak bisa dilepas untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang di dalamnya menjelaskan mengenai proteksi konsumen (berikutnya dikenal dengan UUPK). Pada Pasal 1 nomor 1 UUPK menjelaskan bahwa produksi konsumen ialah berbagai tindakan yang dilakukan untuk memberi jaminan terhadap kedaulatan hukum untuk memberikan proteksi pada seluruh konsumen. (Miru Ahmadi,2019:1)

Kegiatan pengiriman barang antara pihak pengangkut dengan pengirim yang didalamnya terdapat suatu hubungan hukum

yaitu sebuah perjanjian. Pasal 1313 KUHPPerdata mengatur tentang perjanjian serta Pasal 1320 KUHPPerdata tentang syarat sah perjanjian yakni di antara mereka saling sepakat dalam mengangkat dirinya, cakap, satu hal tertentu dan sebuah sebab yang bisa dilakukan. (Muljadi Kartini,2014: 93).

PT.J&T Express sebuah badan usaha swasta yang yang bekerja di bidang jasa pengiriman yang didirikan pada tahun 2015. PT.J&T Express memiliki banyak kelebihan yang bisa dinikmati. Pihak J&T Express sebagai perusahaan swasta telah membentuk "Klausula Baku". Klausula baku pada perusahaan pengiriman barang disebut Syarat Standar Pengiriman (SSP).

Klausula baku dari PT. J&T Express mengenai ketentuan tanggung jawab pihak pengiriman barang konsumen terdapat dalam point 4 bahwa J&T Express akan bertanggung jawab mengganti kerugian pelanggan apabila kerusakan atau kehilangan barang karena kelalaian petugas yang bertugas di J&T Express. Pada kenyataannya masih ditemukan kendala-

kendala salah satunya kerusakan barang pengiriman.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah bentuk tanggung jawab dari PT. J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan PT. J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi?

### **METODE**

1. Jenis Penelitian  
Kajian ini memakai jenis penelitian yuridis empiris.
2. Sumber Data
  - a) Data Primer  
Data primer didapatkan secara langsung dari pegawai di PT.J&T Express Lolong Padang.
  - b) Data Sekunder
    - (1) Bahan hukum primer yaitu:
      - (a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
      - (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
      - (c) Klausula Baku PT. J&T Express
    - (2) Bahan hukum sekunder  
Berbagai buku dan jurnal yang berhubungan dengan masalah penelitian.
3. Teknik Pengumpulan Data
  - a) Wawancara  
Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang dilaksanakan pada kajian ini. Teknik ini dilakukan dengan melaksanakan pemberian pertanyaan secara lisan untuk memperoleh data.

### **b) Studi Dokumen**

Studi dokumen dilaksanakan dengan mempelajari hasil kajian hukum yang berhubungan dengan permasalahan ini.

### **4. Analisis Data**

Analisis data dengan menggunakan analisis kualitatif dengan cara mengkategorikan data atau informasi sesuai permasalahan, setelah itu akan didapatkan sebuah simpulan yang relevan dengan permasalahan yang akan dijelaskan pada bentuk kalimat.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk tanggung jawab dari PT. J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi.**

Ganti kerugian sebagai bentuk tanggung jawab PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang kiriman diatur dalam point 7 Klausula Baku yang dibagi dalam 2 (dua) bentuk yaitu:

- a. Ganti rugi barang yang diasuransikan paling banyak Rp.20.000.000,-, dan untuk kiriman berupa dokumen memperoleh ganti rugi maksimal Rp.2.000.000,-.
- b. Ganti rugi barang yang tidak diasuransikan maksimal 10x biaya kirim. Jumlah pengganti paling banyak Rp.1.000.000,-. dan untuk kiriman yang berupa dokumen memperoleh ganti rugi paling banyak Rp.100.000,-

Pihak J&T Express Lolong Padang menyediakan sistem asuransi untuk barang pengiriman dengan perhitungan 0,2% dari harga invoice barang yang akan dikirim.

J&T Express dapat menolak ganti kerugian dari konsumen apabila

terjadinya sebuah keadaan memaksa (*overmacht*) hal ini diatur dalam Klausula Baku J&T Express point 8, terdapat kecacatan dalam barang itu sendiri diatur dalam Klausula Baku J&T Express point 1 dan kesalahan pengirim.

Konsumen dalam melakukan klaim harus memenuhi persyaratan yaitu harus melaporkan barang ke Customer Service, membawa resi pengiriman barang, membawa KTP dan membawa keterangan harga barang.

#### **B. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang konsumen yang diakibatkan oleh kelalaian ekspedisi.**

Setiap perjanjian atau transaksi tidak akan terlepas dari persengketaan. Penyelesaian sengketa terdapat pada Pasal 45 ayat (1) dan (2). Penyelesaian sengketa yang digunakan oleh pihak PT.J&T Express Lolong Padang adalah mengutamakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara damai melalui musyawarah dan negosiasi yang didasarkan dari itikad baik. Menurut pihak J&T Express Lolong Padang cara ini menguntungkan kedua belah pihak dalam menyelesaikan masalahnya.

Sampai saat ini belum terdapat kasus penyelesaian sengketa tentang kerusakan barang di PT. J&T Express Lolong Padang yang menempuh jalur pengadilan atau BPSK.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulannya adalah bentuk tanggung jawab dari PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang kiriman diatur dalam point 7 Klausula Baku yaitu: (a). Ganti rugi barang yang diasuransikan paling banyak Rp.20.000.000,-, untuk dokumen memperoleh ganti rugi paling banyak Rp.2.000.000,-, (b). Ganti rugi barang yang

tidak diasuransikan maksimal 10x ongkos kirim. Nilai pengganti paling banyak Rp.1.000.000,- untuk dokumen memperoleh ganti rugi maksimal Rp.100.000,-. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT.J&T Express Lolong Padang terhadap kerusakan barang dengan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara damai. PT.J&T Express Lolong Padang menggunakan metode negosiasi dalam memberi ganti kerugian.

Sarannya adalah agar PT.J&T Express Lolong Padang lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas karyawan yang melakukan proses pengiriman barang, sementara itu pemberian ganti kerugian dan upaya penyelesaian di PT. J&T Express Lolong Padang telah dilaksanakan dengan sangat baik serta diharapkan agar PT. J&T Express Lolong Padang mempertahankan semua proses tersebut.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi maupun artikel dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-11, RajaGrafindo Persada, Depok.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2014, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cetakan ke-6, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

##### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen