

***EXECUTIVE SUMMARY***

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DALAM JUAL BELI *ONLINE*  
PADA PT. ANDIARTA MUZIZAT(NINJA XPRESS) DHARMASARAYA**



**DISUSUN OLEH :**

**ELVIANA LUSIANINGSIH**

**NPM : 1810012111030**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNGHATTA  
PADANG**

**2022**

**No Reg: 415/Pdt/02/11-2022**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

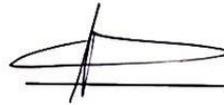
**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No.Reg : 415/Pdt/02/II-2022

Nama : Elviana Lusianingsih  
Nomor : 1810012111030  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online Pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Dharmasraya**

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

Suamperi, 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 AKIBAT  
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DALAM JUAL BELI *ONLINE*  
PADA PT. ANDIARTA MUZIZA (NINJA EXPRESS) DHARMASRAYA**

**Elviana Lusianingsih<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung hatta.

Email : [Lusianingsihelviana@gmail.com](mailto:Lusianingsihelviana@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Ninja Express is a freight forwarding service. Goods that are late to the destination Ninja Express are responsible according to the standards made. Problem formulation: 1) How is the delivery of goods on Ninja Express Dharmasraya? 2) What are the causes of delays in delivery of goods on Ninja Express Dharmasraya? 3) How settlement efforts made by Ninja Express Dharmasraya due to delays in goods? The data sources used primary and secondary data. The data were analyzed qualitatively. Conclusion: 1) Delivery of goods occurs when it meets the shipping standards set by Ninja Express. 2) causes of delays in delivery of goods: Incomplete data, interrupted road access, wrong packages sent, damaged package packaging, limited expedition cars, free shipping promos 3) Ninja's Efforts Express Dharmasraya in resolving delays in goods prioritizes peaceful dispute resolution..*

**Keywords:** *Ninja Xpress, buying and selling, late*

---

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman membawa pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat. Salah satunya perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi, yang memberikan kemudahan dalam berinteraksi secara luas [1]. Perkembangan internet digunakan untuk kepentingan perdagangan seperti jual beli *online*. Apalagi dimasa pandemi covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah, dengan adanya jual beli *online* tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat tanpa harus pergi ke tokonya langsung. Secara teoritis konsumen dapat menggunakan hukum sebagai alat sah suatu perjanjian, sebagaimana yang terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara [2] :Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya, Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, Suatu pokok persoalan tertentu, Suatu sebab yang halal.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara yuridis mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi yang dilakukan secara tradisional, namun transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE).

Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang ITE menyatakan bahwa “kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima”. Jika konsumen menerima informasi dan menerima harga barang yang ditawarkan, maka dibuatlah kesepakatan antara pelaku perdagangan dengan konsumen, sehingga terjadi kesepakatan di antara mereka [3]. Hadirnya

jasa angkutan kargo seperti jasa Ninja Express yang menawarkan pengiriman barang dengan pilihan jenis layanan yang ditawarkan. Namun di luar kenyamanan penyedia layanan pengiriman, terdapat beberapa kendala yang dialami selama proses pengiriman. Salah satunya pengiriman sampai tujuan tidak tepat waktu yang ditentukan dalam perjanjian jual beli *online*. Keterlambatan merupakan masalah yang sering dialami oleh konsumen dan terkadang menimbulkan kerugian bagi konsumen [4]. Hal ini mengakibatkan konsumen menuntut pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha. Dengan adanya kejadian ini, pengguna jasa akan dirugikan karena telah membayar sejumlah uang tertentu untuk jasa yang dibutuhkan, yakni barang kiriman tiba tepat waktu.

Dari penafsiran tersebut, penulis membuat karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam Jual Beli Online Pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam kajian ini:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pengiriman barang pada layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya?
2. Apakah penyebab keterlambatan pengiriman barang pada layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya?
3. Apakah upaya penyelesaian yang dilakukan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya terhadap konsumen akibat keterlambatan barang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pelaksanaan pengiriman barang pada layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya

2. Untuk mengetahui dan menganalisa penyebab keterlambatan pengiriman barang pada layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian yang dilakukan PT. Andiarta Muzizat (Ninja express) Dharmasraya terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan yuridis sosiologis. Sumber datanya bersumber dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan data Sekunder diperoleh melalui studi dokumen. Metode pengumpulan datanya dianalisa dengan metode kualitatif.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan Pengiriman Barang Pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Feri Agmal, A.Md sebagai Staf Administrasi di Ninja Express Dharmasraya. Pengiriman barang pada Ninja Express dapat terjadi apabila barang tersebut sudah memenuhi syarat atau standar pengiriman yang sudah ditentukan Ninja Express. Adapun syarat atau ketentuannya adalah :

1. Jika paket yang dikirim makanan harus dimasukkan kedalam tempat yang lebih kuat agar nanti ketika barang dikirimkan, tidak menimbulkan masalah ke paket yang lain.
2. Jika yang dikirimkan benda seperti meja lipat maka benda tersebut harus diberikan penyangga disetiap sudutnya, sehingga barang tersebut tidak mudah patah.
3. Jika barang pengiriman yang akan dikirimkan sudah memenuhi syarat – syarat sesuai ketentuan barulah

Ninja Express menerima paket pengiriman tersebut.

4. Pada saat pihak Ninja Express Dharmasraya menerima paket kiriman, selanjutnya dilakukan *control check* bagian customer
5. Setelah pengecekan selesai, selanjutnya barang tersebut didata nama pengirim dan penerimanya untuk dimasukkan kedalam sistem kemudian diberikan *barcode*.

Ninja Express memiliki beberapa layanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan penggunanya, antara lain : Ninja Reguler, Ninja Fast, Ninja super, COD(*Cash On Delivery*), Ninja Internasional.

Ninja Express dapat menerima paket dari konsumen yang melakukan pembelian melalui *e-commerce* yang sudah bekerjasama dengan Ninja Express. Barang yang datang ke Ninja express bisa dari tempat pembelian yang dipilih konsumen yaitu dengan menggunakan aplikasi shopee, lazada, blibli dan sebagainya. Barang tersebut dikirim dari Ninja Express pusat kemudian dikirim ke Ninja Express Dharmasraya. Paket yang sudah sampai di Ninja Express Dharmasraya kemudian barang di sortir oleh staf Ninja Express sesuai alamat yang kemudian dikirim oleh kurir Ninja Express

#### **B. Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Layanan PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express)**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang pada PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Randi Kurniawan, S.Pd selaku Staf Ninja Express Dharmasraya dan beberapa kurir lainnya, terdapat banyak hal yang menyebabkan terjadinya

keterlambatan pengiriman barang, antara lain yang menjadi faktornya adalah :

1. Data penerima tidak lengkap atau salah
2. Akses ke alamat tujuan terganggu
3. Paket salah kirim
4. Kemasan paket rusak
5. Keterbatasan mobil ekspedisi
6. Adanya Promo Gratis ongkir (Ongkos Kirim)

#### **C. Upaya penyelesaian yang dilakukan PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang**

Keterlambatan merupakan masalah yang sering dihadapi konsumen dan terkadang menimbulkan kerugian. Kasus keterlambatan yang dialami pada layanan Ninja Express Dharmasraya, pada tanggal 10 Oktober 2021, atas nama Ibu Yuli Putri. Paket yang berisikan pakaian seragam ibu-ibu grub khasidah (rebana). Pakaian tersebut akan digunakan untuk acara lomba tanggal 19 Oktober 2021, yang di beli dari toko Modis Shop Tangerang dengan menggunakan jasa Ninja Express. Keterangan estimasi di shopee diterima sebelum tanggal 17 Oktober 2021 tetapi hingga tanggal 20 Oktober 2021, barang Ibu Yuli Putri belum juga sampai tujuan. Yang mengakibatkan Ibu Yuli Putri selaku konsumen tersebut memberikan pengaduan atau klaim dengan mendatangi kantor Ninja Express Dharmasraya dengan tujuan agar pihak ekspedisi dapat bertanggung jawab memberi ganti kerugian terhadap paketnya. Setelah mengajukan klaim, pihak ekspedisi meminta waktu paling lama 1 minggu untuk melakukan penyelesaian keterlambatan pengiriman barang tersebut. Pada akhirnya pihak Ninja Express Dharmasraya mengganti biaya ongkos kirim sebesar Rp. 50.000 dan meminta maaf atas kejadian tersebut kepada bu Yuli Putri. Keterlambatan

penerimaan barang yang dialami Ibu Yuli Putri karena kesalahan pihak Ninja Express Dharmasraya saat sortir barang dan adanya promo gratis ongkir, barang tersebut nyasar ke daerah Tiumbang yang seharusnya dikirim ke Sungai Rumbai Dharmasraya.

Paket yang gagal terkirim karena adanya pembatalan pesanan dari penerima, data penerima tidak lengkap, penerima susah dihubungi, ataupun penerima tidak berada di rumah, sehingga paket dibawa lagi ke kantor Ninja Express Dharmasraya, kemudian dikirimkan keesokan harinya. Jika penerima masih tidak bisa dihubungi, paket akan ditahan selama 3 hari di gudang Ninja Express yang kemudian akan dikembalikan ke penjual. Ninja Express Dharmasraya menggunakan cara damai melalui musyawarah dan negosiasi yang didasarkan dari itikad baik dalam menyelesaikan permasalahan dan bersedia mengganti biaya kerugian yang dialami oleh konsumen.

#### **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, dapat ditarik kesimpulan Ninja Express merupakan jasa pengiriman dan penerimaan barang yang memberikan kemudahan terhadap konsumen. Pelaksanaan pengangkutan barang dengan layanan Ninja Express dapat terjadi apabila sudah memenuhi standar pengiriman yang ditetapkan. Faktor-faktor terjadinya keterlambatan pengiriman barang pada Ninja Express Dharmasraya, yaitu : Data penerima tidak lengkap atau salah, akses kealamat tujuan terganggu, paket salah kirim, kemasan paket rusak, keterbatasan mobil ekspedisi, promo gratis ongkir (ongkos kirim). Upaya yang dilakukan Ninja Express Dharmasraya dalam

menyelesaikan permasalahan keterlambatan barang konsumen adalah mengutamakan penyelesaian sengketa secara damai melalui musyawarah dan negosiasi yang didasarkan dari itikad baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang penulis buat adalah: Ninja Express Dharmasraya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus mempertahankan kepuasan konsumen dalam proses pengiriman barang dan menjaga keselamatan barang hingga barang sampai tujuan tepat waktu sesuai yang terdapat pada estimasi. Untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pengiriman barang, hendaknya pihak PT. Andiarta Muzizat (Ninja Express) Dharmasraya lebih teliti saat persotiran barang dan juga menambah mobil angkutan, sehingga barang yang berkapasitas besar bisa langsung dikirim sehari dan tidak terjadi penumpukan di gudang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Agus Sugiarto, et al., 2012, “ *Tentang Hukum Perjanjian*”, dalam Umi Athelia Kurniati, *Aneka Surat Perjanjian*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- [2] Perdana, Afrilian, and Mahfud Dahlan, 2014, *Penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui media elektronik*, *Jurnal Ilmu Hukum*
- [3] Shinta Vinayanti Bumi, 2013, *Syarat Subjektif sahnya Perjanjian Menurut KUHPerdara dikaitkan dengan Perjanjian E-Commerce*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Uday

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pembimbing Bapak Suamperi S.H, M.H yang telah banyak memberikan bimbingan dan membantu mempercepat proses penulisan artikel ini.