

**PERTANGGUNG JAWABAN PT. J&T EXPRESS CABANG SOLOK
SEBAGAI PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG KEPADA
KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Untuk Sebagai Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

FAJAR ISRA HERAWAN
1810012111107

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg : 590/pdt/02/II-2024

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg : 590/Pdt/02/II-2024

Nama : Fajar Isra Herawan
NPM : 1810012111107
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : **PERTANGGUNG JAWABAN PT. J&T EXPRESS CABANG SOLOK SEBAGAI PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG KEPADA KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG**

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

1. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H (Pembimbing I)

2. Prima Resi Putri, S.H., M.H (Pembimbing II)



Mengetahui :

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



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

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



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

PERTANGGUNG JAWABAN PT. J&T EXPRESS CABANG SOLOK SEBAGAI PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN BARANG KEPADA KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG

Fajar Isra Herawan¹, Suamperi¹, Prima Resi Putri¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : fajarisraherawan@gmail.com

ABSTRACT

With the development of technology, people no longer need to go to shopping centers to look for their needs, just use their smartphones and look for the items needed online and wait at home, sellers will send goods according to buyer requests through delivery services, one of which is PT. J&T Express Solok City Branch. However, there are several problems in shipping such as damage and loss of goods that harm consumers. The delivery service is responsible for damage and loss of the item. The issues to be discussed are: 1) What are the factors causing the damage and to : 1) What are the factors causing damage and loss of consumer goods at the time of delivery at PT. J&T Express Solok City?. 2) What is the responsibility of PT. J&T Express delivery service company against damage and loss in Solok City?. This research uses a sociological legal approach. The data source used is primary data and secondary data. Data collection techniques are obtained through interviews and literature studies, the data analysis used is qualitative. Conclusion of the investigation: 1) There are two factors causing damage and loss in the delivery of goods, namely internal factors and external factors. 2) Responsibility of PT. J&T Express Kota Solok against damage and loss of consumer goods by indemnifying both using insurance and not using insurance in accordance with the applicable J&T Express operating procedure standards(SOP).

Keywords : PT. J&T EXPRESS, Freight Forwarding, Responsibility

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat tidak perlu lagi pergi ke pusat perbelanjaan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Cukup dengan menggunakan smartphone mereka, mereka dapat mencari barang yang dibutuhkan secara online dan menunggu di rumah. Penjual akan mengirimkan barang sesuai dengan permintaan pembeli melalui layanan pengiriman.

Banyak bisnis baru telah muncul yang menawarkan layanan pengiriman barang, termasuk salah satunya adalah PT. J&T EXPRESS. Mengingat bahwa tujuan utama dari setiap pengangkutan barang adalah

untuk mengirimkan barang dalam keadaan barang yang dikirim sesuai dengan waktu diterimanya tanpa ada kerusakan dan kehilangan, pengangkutan ini juga harus ada persetujuan dan kesepakatan terlebih dahulu dari para pihak yang bersangkutan dan tidak terlepas dari syarat-syarat perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdato

Pihak-pihak yang melakukan perjanjian di sini adalah pengangkut dan pengirim barang, dimana pengangkut menanggungpi untuk mengangkut barang dan/atau orang dengan selamat dari suatu tempat ke tujuan tertentu, sedangkan pengirim

menyanggupi untuk membayar ongkos angkutnya.¹

fungsi dari pengangkutan diharapkan bisa mempersembahkan suatu pelayanan jasa yang terbaik selaras dengan kegunaannya, yakni menjadi pengangkut barang ataupun mengangkut orang dari satu tempat ketempat lain dengan tujuan untuk menaikkan efektifitas dan kualitas barang ataupun orang.² Namun faktanya tetap ada kerusakan pada barang yang dikirim, dalam hal terjadi kerugian konsumen atau masyarakat pengguna jasa pengiriman, pengguna jasa berhak untuk meminta pertanggungjawaban kepada perusahaan jasa yang bertanggung jawab atas pengiriman barang. Tanggungjawab dalam bahasa Inggris, "responsibility" atau "liability" sementara dalam bahasa Belanda, istilah tersebut diterjemahkan sebagai "vereentwoodelijck" atau "aansparrelijkeid". Tanggungjawab melibatkan kewajiban, menanggung, memikul beban, bertanggung jawab atas konsekuensi dari tindakan, serta bersedia mengabdikan dan berkorban demi kepentingan pihak lain.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen baik pengirim maupun penerima barang di dalam wilayah Indonesia telah ditetapkan pada peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam

¹ Setiawan Widagdo, 2012, *Kamus Hukum*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm. 41.

² Purwosutjipto, H.M.N., 1991, *pengertian pokok hukum dagang indonesia*. Djambatan, Jakarta, hlm. 1.

bermasyarakat³

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya.

Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bersama instrumen hukum lain, maka konsumen mempunyai hak dan kedudukan yang seimbang, dan juga diberikan kebebasan untuk melakukan penuntutan seandainya hak-haknya dirugikan atau dilanggar oleh pelaku bisnis.⁴

Hal inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pertanggung Jawaban PT. J&T EXPRESS CABANG SOLOK Sebagai Perusahaan Layanan Pengiriman Barang Kepada Konsumen Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Faktor Penyebab Terjadinya Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Pada Saat Pengiriman di PT. J&T EXPRESS Kota Solok?
2. Bagaimanakah Tanggung Jawab PT. J&T EXPRESS Perusahaan Pengiriman Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang di Kota Solok?

³ Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Surabaya : Universitas Brawijaya Press, , hlm 42

⁴ Nasution, A.Z., 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, hlm. 5.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian
Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis/empiris.
2. Sumber Data
Sumber data terdiri dari sumber Data Primer, Data Sekunder, dan Data Tersier.
3. Teknik Pengumpulan Data
Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Dokumen dan Wawancara.
4. Teknik Analisa Data
Teknik analisa data menggunakan Analisa Kualitatif

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Faktor Penyebab Terjadinya Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Pada Saat Pengiriman di PT. J&T EXPRESS Kota Solok

terdapat dua faktor yang menyebabkan kerusakan dan kehilangan selama proses pengiriman barang yakni;⁵

1. Faktor Internal
 - a. Faktor Pengemasan Barang (*Packaging*).
 - b. Faktor Pemuatan (*Loading*)
Barang yang kurang berhati-hati
 - c. Barang tidak terpinjai.
2. Faktor Eksternal
 - a. Kondisi geografis.
 - b. Kerusakan mesin dan kecelakaan yang tidak terduga.
 - c. Faktor tindak kejahatan
 - d. Gudang penuh
 - e. Rumah kosong

B. Tanggung Jawab PT. J&T EXPRESS Perusahaan Layanan Pengiriman Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang di Kota Solok

Pertanggung jawaban yang dimaksudkan dalam butir 7 Standar Operating Procedure J&T Express sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express, jika ada kehilangan atau kerusakan barang, pengirim dapat menerima penggantian sesuai dengan nilai faktur, dengan batas maksimum penggantian sebesar Rp.20.000.000,- untuk barang dan Rp.2.000.000,- untuk dokumen. Jika pengirim tidak menggunakan asuransi, pembayaran penggantian atas barang yang hilang atau rusak akan dibatasi hingga 10 kali ongkos kirim atau harga barang, dengan nilai maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,-. Untuk dokumen, batas maksimum penggantian adalah Rp.100.000,-.

Pihak yang mengalami kerugian karena tindakan PT. J&T Express berhak untuk mengajukan klaim di tempat kejadian. Klaim harus diajukan oleh pengirim barang dan bukan penerima barang, dan harus dilakukan dalam waktu 24 jam sejak resi ditandatangani. Jika klaim diajukan setelah batas waktu tersebut, PT. J&T Express berhak untuk menolak permohonan klaim tersebut..

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor internal perusahaan meliputi; Faktor pengemasan barang, faktor pemuatan barang, barang tidak terpinjai, faktor eksternal perusahaan yaitu; kondisi geografis, faktor tindak kejahatan, gudang penuh, rumah kosong, kerusakan mesin dan kecelakaan.

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mirna, *admin cs* PT. J&T Express Cabang Solok. Pada hari Jumat 15 Desember 2023, Pukul 14.00 WIB

2. Tanggung jawab PT. J&T Express perusahaan layanan pengiriman terhadap kerusakan dan kehilangan barang di Kota Solok yang mana sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di J&T Express, jika ada kehilangan atau kerusakan barang, pengirim dapat menerima penggantian sesuai dengan nilai faktur, dengan batas maksimum penggantian sebesar Rp.20.000.000,- untuk barang dan Rp.2.000.000,- untuk dokumen. Jika pengirim tidak menggunakan asuransi, pembayaran penggantian atas barang yang hilang atau rusak akan dibatasi hingga 10 kali ongkos kirim atau harga barang, dengan nilai maksimal penggantian sebesar Rp.1.000.000,-. Untuk dokumen, batas maksimum penggantian adalah Rp.100.000,-.

B. Saran

1. Disarankan kepada PT. J&T Express Solok agar lebih menjaga keselamatan dan keutuhan barang, dengan upaya tersebut dapat juga meningkatkan mutu perusahaan dalam profesionalitas terkait produk jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.
2. Dalam tanggung jawab kerusakan dan kehilangan barang dalam pengiriman barang di PT. J&T EXPRESS Cabang Solok agar pihak penyedia jasa lebih bertanggung jawab untuk mengganti rugi jika konsumen merasa dirugikan akibat barang yang rusak dan hilang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Setiawan Widagdo, 2012, *Kamus Hukum*, PT. Prestasi Pustaka, Jakarta,
- Purwosutjipto, H.M.N., 1991,

pengertian pokok hukum dagang indonesia. Djambatan, Jakarta.

Nasution, A.Z., 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lain

Afri Erich Wahyudi, 2022, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online Di Pekanbaru Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Penerimaan Barang yang Tidak Sesuai dengan Perjanjian*, hlm.16.

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Surabaya : Universitas Brawijaya Press, , hlm 42

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr (C) Suamperi S.H.,M.H dan ibu Prima Resi Putri S.H.,M.H selaku pembimbing saya yang sudah memberikan arahan dan saran yang baik untuk saya, dan juga terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk mengkoreksi skripsi saya, dan mempermudah saya dalam penulisan skripsi. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada seseorang yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi

