

**PERTANGGUNGJAWABAN JASA EKSPEDISI PT J&T EXPRESS TERHADAP
KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG DI KECAMATAN PULAU PUNJUNG
KABUPATEN DHARMASRAYA**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH:

MASHURI

2010012111265

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

No Reg : 676/Pdt/02/III-2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY
No. Reg : 676/Pdt/02/III-2025

Nama : Mashuri
NPM : 2010012111265
Judul Skripsi : Pertanggung Jawaban Jasa Ekspres PT
J&T Express Terhadap Kerusakan dan
Kehilangan Barang Di kecamatan Pulau
Punjung Kabupaten Dharmasraya

Telah Dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Zarfina, S.H., M.H (Pembimbing)



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.)

PERTANGGUNGJAWABAN JASA EKSPEDISI PT J&T EXPRESS TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG DI KECAMATAN PULAU PUNJUNG KABUPATEN DHARMASRAYA

Mashuri¹, Zarfina

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

Email : huri8311@gmail.com

ABSTRACT

Shipping/expedition services play an important role in supporting the mobility of goods, both within the country and between countries. With advances in technology and the development of e-commerce, expedition services are experiencing innovation to meet the needs of consumers who increasingly demand speed and accuracy of delivery. The use of goods delivery/expedition services has become a necessity for the community in carrying out online buying and selling activities and sending goods. One delivery service company that has delivery coverage throughout Indonesia is PT. J&T Dharmasraya branch. However, there are several problems in delivery such as damage and loss of goods, which is detrimental to consumers. Therefore, the delivery service is responsible for damage and loss of the goods. The issues that will be discussed are 1) What is the legal responsibility of the expedition company for the loss and damage of goods? 2) What efforts does the expedition company make to prevent loss and damage to goods? This research uses a sociological legal approach. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques were obtained through interviews and literature study, the data analysis used was qualitative. Conclusion of the investigation: 1) The shipping company seeks to provide compensation for lost/ damaged goods in accordance with the applicable laws and regulation in the civil code (KUHP), commercial code (KUHD) and article 19 of law number 8 of 1999 concerning consumption protection. 2) PT. J&T Express Dharmasraya branch seeks to provide compensation for lost/damaged goods in Dharmasraya, whether using insurance or not using insurance according to the applicable J&T Express standard operating procedures (SOP).

Keywords: Freight Forwarding, Responsibility

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan yang ketat di era globalisasi seperti sekarang membuat perkembangan bisnis yang meningkat dan menyebabkan banyaknya muncul persaingan yang semakin hari semakin kompetitif dalam hal perusahaan yang mencari keuntungan sebesar-besarnya. Hal ini dilihat dengan semakin banyaknya transaksi perdagangan yang tidak hanya melibatkan antar daerah/ wilayah untuk melakukan transaksi,

maka dari itu menuntut seseorang tersebut untuk menggunakan jasa pengangkutan/ ekspedisi¹.

Dalam hal ini, ekspedisi menjadi sebuah jasa yang populer digunakan ketika melaksanakan aktifitas jual-beli dengan jarak tempuh yang jauh. Sekalipun pengangkutan dan perdagangan merupakan dua hal yang berbeda

¹ Edy,Prasetyo, 2024. "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak." *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, hlm 31

akan tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu menjadikan barang sebagai obyek serta diawali dengan sebuah perjanjian yang akan melahirkan hubungan kewajiban dan hak yang harus direalisasikan melalui proses penyelenggaraan pengangkutan².

Di dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) terdapat beberapa Pasal yang dapat dijadikan dasar hukum terhadap tanggung jawab ekspedisi yaitu Pasal 1366, 1601 dan 1792 KUHPperdata. Penting bagi pengguna jasa ekspedisi untuk memahami syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan ekspedisi serta peraturan yang mengatur agar hak-hak mereka sebagai pengirim atau penerima barang terlindungi dengan baik.

Adapun ketentuan akibat keterlambatan, kerusakan dan hilangnya barang oleh perusahaan jasa ekspedisi harus sesuai dengan ketentuan sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 87 dan 88 KUHD yang mana pengangkut harus mengganti kerugian yang diakibatkan oleh pengangkut.

Oleh sebab itu fungsi dari pengangkutan diharapkan bisa mempersembahkan suatu pelayanan jasa yang terbaik selaras dengan kegunaannya.

Dibalik kemudahan yang diberikan oleh jasa ekspedisi, namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa banyak yang tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen mulai dari keterlambatan, rusak serta hilangnya barang yang dapat merugikan konsumen. Pada umumnya pihak konsumen tidak dapat berbuat apa-apa dimana mereka harus menerima perjanjian tersebut, mereka harus bersedia tidak memperoleh barang, pelayanan, dan jasa yang diinginkan. Melihat keadaan tersebut, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan

²Sutiono Usman Adji, dkk, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Citra, Bandung, hlm. 6.

tanggung jawab produsen, terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 19 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul **“PERTANGGUNG JAWABAN JASA EKSPEDISI PT J&T EXPRESS TERHADAP KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG DI KECAMATAN PULAU PUNJUNG KABUPATEN DHARMASRAYA.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelien ini adalah:

1. Bagaimanakah tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi terhadap hilangnya dan rusaknya barang?
2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan perusahaan ekspedisi untuk mencegah hilangnya dan rusaknya barang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum perusahaan ekspedisi terhadap hilangnya dan rusaknya barang
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan perusahaan ekspedisi untuk mencegah hilangnya dan rusaknya barang

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara terjun langsung ke objeknya³. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

Data primer di dapat dari hasil wawancara dengan bapak Joko Desvan Gea selaku

³ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 5

supervisor PT J&T Exspress di kecamatan Pulau sijunjung kabupaten Dharmasraya. Data sekunder di dapat dari buku- buku, jurnal artikel dan undang-undang.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Terhadap Hilangnya Dan Rusaknya Barang

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Joko Desvan Gea, selaku *supervisor* PT. J&T Express cabang Dharmasraya menyatakan bahwa pihak PT J&T Express cabang Dharmasraya akan mengganti secara penuh nilai barang kiriman yang hilang atau rusak namun terdapat beberapa syarat seperti barang yang sudah diasuransikan serta kemasan barang yang dijamin aman atau menggunakan kemasan kayu. Akan tetapi untuk barang yang tidak diasuransikan dan tidak dipacking kayu, nominal pembayarannya berdasarkan hasil kesepakatan antara PT J&T Express pusat. Namun bila barang yang akan dikirim masuk dalam kategori bernilai tinggi, penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/ dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama sesuai informasi yang terdapat pada nota, kwitansi, atau faktur produk tersebut. Premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim.

Namun, apabila J&T Express cabang Dharmasraya dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari pihak jasa ekspedisi, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yaitu kerugian pengendalian PT J&T Express cabang Dharmasraya atas akibat bencana alam yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai ditangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan J&T Express dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim

barang sesuai dengan ketentuan pada Pasal 468 ayat (2) dan (3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

B. Upaya Yang Dilakukan Perusahaan Ekspedisi Untuk Mencegah Hilangnya Dan Rusaknya Barang

Untuk melindungi hak hak konsumen agar sesuai dengan yang diinginkan, Pihak konsumen yang mengalami kerugian terdapat mengajukan klaim di lokasi kejadian atau dapat mendatangi kantor PT. J&T Express cabang Dharmasraya tempat pengiriman barang. Selanjutnya, pihak PT. J&T Express cabang Dharmasraya akan melakukan proses klaim dengan memeriksa surat tuntutan harus mencakup bukti perjanjian sebelumnya atau transaksi pengiriman paket, yang dalam hal ini merupakan bukti resi. Dalam ketentuan umum pengiriman PT. J&T Express cabang Dharmasraya, terdapat batas waktu pengajuan klaim atas barang yang hilang atau rusak, dan klaim harus diajukan oleh pengirim barang, bukan penerima barang, dalam waktu 1x24 jam terhitung dari resi telah ditandatangani. Jika klaim diajukan setelah batas waktu yang ditentukan, PT. J&T Express cabang Dharmasraya berhak menolak permohonan klaim tersebut.

Dalam melakukan upaya penyelesaian klaim dari konsumen tentunya terlebih dahulu dilakukan: 1) Negosiasi, dilakukan untuk menemukan jalan keluar 2) melihat bukti, apakah kesalahan terbukti dari pihak konsumen/ pengangkut 3) Pelaksanaan tanggung jawab PT. J&T Express cabang Dharmasraya terhadap kerugian konsumen dapat dilaksanakan dengan cara menanggung penggantian kemasan barang yang dikirim apabila pihak pengirim tidak mau mengganti kemasan barang yang rusak setelah mendapat konfirmasi kerusakan tersebut dari pihak ekspedisi. Apabila barang milik konsumen atau pengguna jasa rusak secara fisik ataupun rusak secara total sehingga barang tersebut tidak memiliki nilai guna maka pihak PT. J&T Express cabang Dharmasraya akan mengganti

secara penuh sebesar nilai barang yang rusak atau hilang tersebut sebesar 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) jika terbukti bahwa kesalahan atau kelalaian terdapat dari jasa pengiriman barang 4) melakukan pemeriksaan terhadap barang yang akan dikirim. Pihak PT. J&T Express cabang Dharmasraya secara rutin memeriksa jenis barang yang akan dikirim untuk memastikan kesesuaian dan memverifikasi jenis barang yang akan dikirim oleh pelanggan, karena terdapat barang-barang tertentu yang berpotensi membahayakan, seperti korek api, tabung gas, cairan peroksida, dan sejenisnya. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mencegah risiko dan kerugian.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa 1) Perusahaan Ekspedisi berupaya memberikan ganti rugi terhadap hilang/rusaknya barang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) dan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsume. 2) PT. J&T Express cabang Dharmasraya berupaya memberikan ganti rugi terhadap hilang/rusaknya barang di Dharmasraya baik menggunakan asuransi maupun tidak menggunakan asuransi sesuai *standar operating procedure* (SOP) J&T Express yang berlaku.

Adapun Saran, Kepada PT. J&T Express cabang Dharmasraya agar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat hendaknya ketika shipper ingin mengirim paket barangnya hendaknya dijelaskan secara detail mengenai peraturan dan ketentuan yang berlaku di PT. J&T Express cabang Dharmasraya dan kepada konsumen agar selalu memperhatikan paket barang yang akan dikirim melalui PT. J&T Express cabang Dharmasraya karena tanggungjawab bukan hanya milik PT. J&T Express cabang Dharmasraya namun peran

konsumen juga mempengaruhi besar-kecilnya kerusakan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Mukti Fajar Nur Dewanta & Yulianto Achmad 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,
Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta*,
Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Surabaya

B. Peraturan Perundang-undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Sumber Lainnya

- Prasetyo, Edy, 2024. "Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang Atau Rusak." *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*,
Ksatriagana, Anak Agung Ngurah Gede Lunar, and I. Made Arya Utama. 2020. "Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Barang Yang Dikirim Melalui Jasa Pengiriman Barang Di Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Negara* 8(5):47-58.
Standar Operating Procedure pengiriman J&T Express