

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI**

EXECUTIVE SUMMARY

***Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



Oleh :

PHILIP WITMEN SARAGI

2210012111092

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No Reg : 727/Pdt/02/II-2026

NAMA : Philip Witmen Saragi
NPM : 2210012111092
BAGIAN : Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN
BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT
MENTAWAI

Telah Dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk *upload* ke *website*

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



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

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

PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI

Philip Witmen Saragi¹, Yofiza Media¹

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

E-mail: philipsaragi7@gmail.com

ABSTRAK

The implementation of goods delivery services should ensure the safety and integrity of consumers' goods and provide compensation in the event of damage in accordance with the Civil Code, the Commercial Code, and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, in practice, there are still cases of damaged shipments at PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express Tuapejat Mentawai due to courier negligence, overloading, limited transportation facilities and infrastructure, and the geographical conditions of the archipelagic region. The research problems in this study are: (1) What factors cause damage to goods, (2) What obstacles are faced by the company in the delivery process, and (3) How is the company's liability implemented toward consumers. The research method used is a sociological juridical approach with an empirical method through interviews with JNE Express Tuapejat Mentawai staff and document studies. The results show that damage to goods is influenced by several factors, including courier negligence in handling goods, overloading of operational vehicles, and the geographical conditions of the archipelagic area. The obstacles faced include limited transportation facilities and infrastructure, unpredictable weather, and limited human resources. The company's liability is carried out through verification and internal investigation mechanisms, followed by compensation to consumers in accordance with company procedures. Although liability has been implemented in accordance with applicable provisions, improvements in supervision and operational systems are still necessary to minimize future damage.

Keywords: *Consumer Protection, carrier liability, courier negligence, damaged goods.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengangkutan memiliki peran yang sangat vital dalam kehidupan sehari-hari dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat. Pemanfaatan jasa pengangkutan barang telah berkembang menjadi kebutuhan penting, baik dalam kegiatan usaha maupun dalam proses pengiriman barang ke berbagai tujuan.

Berdasarkan pendapat H.M.N. Purwosutjipto, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut terikat untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, dan pengirim terikat untuk membayar biaya angkutan sesuai dengan kesepakatan.¹

Dalam konteks tersebut, pengangkutan menjadi layanan yang banyak dimanfaatkan

dalam kegiatan jual beli yang melibatkan jarak pengiriman yang jauh. Meskipun pengangkutan dan perdagangan merupakan konsep yang berbeda, keduanya memiliki kesamaan, yaitu menjadikan barang sebagai objek dan diawali dengan adanya suatu perjanjian²

Ekspeditor merupakan pihak yang sering dijumpai dalam perjanjian pengangkutan barang. Ekspeditor digolongkan sebagai subjek hukum pengangkutan karena memiliki hubungan yang erat dengan pengirim, pengangkut, maupun penerima barang. Dalam perjanjian pengangkutan, ekspeditor berperan sebagai perantara yang bertindak atas nama pengirim. Sebagai pelaku usaha di bidang transportasi, ekspeditor menjalankan kegiatan pengangkutan barang dan dalam pelaksanaannya bertindak sebagai pihak pengangkut³

¹ H.M.N. Purwosutjipto, 2015, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*.

² Lidya Mahendra, 2016, "Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur". *Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Universitas Udayana*, Volume 2. Nomor 1, hlm. 280.

³ Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta. PT. Buku Kita, hlm.121

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta yang bergerak di bidang layanan logistik. JNE menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman melalui jalur darat, laut, dan udara. Namun, dalam proses pengiriman, tidak selalu berjalan lancar karena adanya kemungkinan terjadinya berbagai hambatan, seperti bencana alam, tindakan manusia, maupun karakteristik barang itu sendiri. Permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan jasa pengiriman meliputi kerusakan barang selama proses pengiriman serta keterlambatan pengiriman, yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dalam skripsi dalam skripsi berjudul **"PERLINDUNGAN HUKUM ATAS KERUSAKAN BARANG KONSUMEN PADA PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) EXPRESS TUAPEJAT MENTAWAI."**

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang menyebabkan kerusakan barang konsumen pada Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai ?
2. Apakah kendala yang dialami oleh Perusahaan JNE Express tuapejat dalam pengiriman barang konsumen ?
3. Bagaimanakah Upaya pertanggungjawaban pihak Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai terhadap barang konsumen yang rusak ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis faktor yang menyebabkan kerusakan barang oleh Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai.
2. Untuk menganalisis apa kendala yang dialami oleh Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai atas kerusakan barang konsumen.
3. Untuk menganalisis bagaimana Upaya pertanggungjawaban pihak Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai atas kerusakan barang konsumen.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan Adalah hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara dengan staf JNE Express tuapejat Mentawai. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan undang-undang.⁴

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Apa saja faktor yang menyebabkan kerusakan barang konsumen pada Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai?

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operasional dan konsumen di JNE Tuapejat, Mentawai, diketahui bahwa kerusakan barang dalam proses pengiriman dipengaruhi oleh beberapa faktor operasional. Faktor tersebut antara lain kelebihan muatan (overloading) kendaraan, keterbatasan sarana dan prasarana transportasi, kelalaian dalam proses handling, tekanan target waktu pengiriman, serta minimnya pengawasan internal terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur. Kondisi geografis wilayah kepulauan Mentawai yang bergantung pada armada darat terbatas dan transportasi laut juga turut memperbesar tantangan distribusi barang. Selain itu, kasus yang dialami salah satu konsumen menunjukkan bahwa kerusakan barang dapat terjadi akibat kelalaian kurir dalam proses pengantaran, seperti paket yang terpapar panas dan asap knalpot kendaraan sehingga menyebabkan sebagian barang mengalami kerusakan fisik. Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berpotensi meningkatkan risiko kerusakan barang dalam proses pengiriman.

B. Apakah kendala yang dialami oleh Perusahaan JNE Express tuapejat dalam pengiriman barang konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operasional JNE Tuapejat, Mentawai, diketahui bahwa proses pengiriman barang dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal yang berkaitan dengan karakteristik wilayah kepulauan.

⁴ Mayestati, 2002, *metode penelitian hukum*, LLPM Universitas Bung Hatta, padang.

Faktor utama tersebut meliputi kondisi geografis Mentawai yang terdiri atas gugusan pulau, keterbatasan sarana dan prasarana transportasi, serta pengaruh cuaca ekstrem. Ketergantungan pada transportasi laut dengan jadwal terbatas serta kondisi cuaca maritim yang tidak menentu sering menyebabkan keterlambatan distribusi dan penumpukan barang. Selain itu, keterbatasan armada darat dan infrastruktur jalan yang belum merata turut memengaruhi kelancaran pengiriman. Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut memberikan tekanan terhadap operasional distribusi barang dan berpotensi meningkatkan risiko keterlambatan maupun kerusakan barang dalam proses pengiriman.

C. Bagaimanakah Upaya pertanggungjawaban pihak Perusahaan JNE Express tuapejat Mentawai terhadap barang konsumen yang rusak ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak JNE Tuapejat, Mentawai, mekanisme pertanggungjawaban perusahaan terhadap kerusakan atau permasalahan pengiriman barang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu verifikasi dan investigasi internal atas laporan konsumen, penerapan klaim ganti rugi, pemberian kompensasi sesuai ketentuan perusahaan, serta penyelesaian sengketa secara musyawarah. Selain itu, perusahaan juga melakukan evaluasi dan perbaikan SOP, peningkatan pengawasan serta pembinaan sumber daya manusia, koordinasi dengan pihak transportasi penghubung, dan pemberian informasi serta edukasi kepada konsumen sebagai langkah preventif dan korektif. Dalam praktiknya, konsumen yang mengalami kerusakan barang diwajibkan mengajukan komplain dengan melampirkan bukti seperti resi pengiriman, foto barang rusak, dan kemasan asli untuk proses verifikasi. Apabila terbukti kerusakan terjadi selama proses pengiriman, maka JNE memberikan ganti rugi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, termasuk mempertimbangkan status asuransi barang.

IV. PENUTUP

A. SIMPULAN

1. Faktor Penyebab Kerusakan Barang
Kerusakan barang pada operasional JNE Tuapejat disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi overloading kendaraan, keterbatasan sarana transportasi, kelalaian dalam proses handling, tekanan target waktu pengiriman, serta minimnya pengawasan internal, termasuk kelalaian kurir dalam kasus kerusakan pakaian akibat paparan panas knalpot. Sementara itu, faktor eksternal seperti kondisi geografis Kepulauan Mentawai, ketergantungan pada transportasi laut, dan cuaca ekstrem turut memengaruhi stabilitas distribusi dan meningkatkan risiko kerusakan barang.
2. Kendala Dalam Proses Pengiriman
Kendala yang dihadapi JNE Tuapejat tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural, terutama keterbatasan armada operasional dan infrastruktur distribusi. Kondisi ini menyebabkan ketidakseimbangan antara volume kiriman dan kapasitas angkut serta memperumit proses distribusi di wilayah kepulauan, sehingga diperlukan manajemen risiko operasional yang lebih adaptif.
3. Upaya Pertanggungjawaban Perusahaan
Pertanggungjawaban perusahaan terhadap kerusakan barang dilakukan melalui mekanisme yang terstruktur, yaitu verifikasi administratif, investigasi internal, dan penerapan klaim ganti rugi berdasarkan prinsip tanggung jawab atas kesalahan. Selain itu, penyelesaian sengketa dengan konsumen juga diupayakan melalui musyawarah sebagai bentuk penyelesaian non-litigasi yang mengedepankan itikad baik dan keadilan restoratif.

B. SARAN

1. Perusahaan JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai
Peningkatan kualitas layanan pengiriman di JNE Tuapejat perlu dilakukan melalui penguatan pengawasan internal dan penerapan

SOP, peningkatan sarana dan prasarana operasional, pembinaan SDM, penguatan manajemen risiko wilayah kepulauan, serta transparansi informasi kepada konsumen guna meminimalisasi risiko kerusakan dan keterlambatan barang.

2. Kurir JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai
Kurir disarankan meningkatkan profesionalitas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas dengan mematuhi SOP, khususnya dalam penataan dan pengamanan barang di kendaraan operasional agar terhindar dari kerusakan akibat kesalahan penanganan selama proses pengantaran.
3. Konsumen JNE Tuapejat, Kepulauan Mentawai
Konsumen disarankan bersikap proaktif dengan memastikan pengepakan barang yang aman, memahami syarat dan ketentuan pengiriman serta prosedur klaim, dan memeriksa kondisi barang saat diterima untuk mendukung proses verifikasi dan menjaga keseimbangan hak serta kewajiban dalam hubungan dengan perusahaan.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sumber Lain

Lidya Mahendra, 2016, “Perlindungan Hak-Hak Kreditur Dalam Hal Adanya Pengalihan Benda Jaminan Oleh Pihak Debitur”. Jurnal Acta Comitatus, Kenotariatan Universitas Udayana, Volume 2. Nomor 1.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

H.M.N Purwosutjipto, 2015, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia.
Handri Raharjo, 2009, Hukum Perjanjian di Indonesia, Jakarta. PT. Buku Kita.
Mayestati, 2002, *metode penelitian hukum*, LLPM Universitas Bung Hatta, Padang.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHperdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)