

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI
ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
(STUDI DI KANTOR PUSAT JNE LAMONGAN)**

SKRIPSI



Oleh:

DIMAS WIBISONO FIRMANSYAH

NIM: 23011084

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM DARUL ULUM
LAMONGAN**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
(Studi di Kantor Pusat JNE Lamongan)**

Oleh:

DIMAS WIBSONO FIRMANSYAH

NIM: 23011084

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat
untuk mencapai gelar Sarjana Hukum**

Lamongan, 11 Agustus 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Hj. SITI AFIYAH, S.H., M.H.
NPP. 0713046503**

**SHOLIHAN, S.H., M.H.
NPP. 97.01.0097**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS
KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
(studi di kantor pusat JNE lamongan)**

Oleh:

DIMAS WIBSONO FIRMANSYAH

NIM: 23011084

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
pada tanggal 13 Agustus 2025**

TIM PENGUJI

Penguji I:

Dr. Hj. SITI AFIYAH, S.H., M.H.

Penguji II:

RUSYDI, S.H., M.H.

**Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum**

Dr. Hj. SITI AFIYAH, S.H., M.H.

NPP. 0713046503

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Dimas Wibisono Firmansyah
NIM : 23011084
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa karya skripsi saya yang berjudul : Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi di Kantor Pusat JNE Lamongan) tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya unsur plagiat, duplikasi atau replikasi karya ilmiah orang lain, maka itu merupakan tanggung jawab pribadi saya dan saya bersedia dibatalkan gelar akademik serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lamongan, 11 Agustus 2025

Penulis Skripsi

(Dimas Wibisono Firmansyah)
NIM. 23011084

ABSTRAK

DIMAS WIBISONO FIRMANSYAH. NIM: 23011084, Program Sarjana Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum Lamongan, tanggal 11 Agustus 2025 “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi di Kantor Pusat JNE Lamongan)”.

Menurut Pasal 87 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, disebutkan bahwa “Ia harus menjamin pengiriman dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang telah diterimanya untuk itu dengan mengindahkan segala sarana yang dapat diambilnya untuk menjamin pengiriman yang baik”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk pelaksanaan tanggung jawab pihak perusahaan jasa ekspedisi atas keterlambatan barang serta untuk mengetahui upaya penyelesaian ganti rugi oleh pihak perusahaan jasa ekspedisi terhadap keterlambatan barang di Kantor Pusat JNE Lamongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hukum non doktrinal, pengumpulan data melalui studi kepustakaan serta wawancara dengan Kepala Cabang dan Customer Service JNE Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab JNE Pusat Lamongan atas keterlambatan barang menurut penulis telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos yang terdapat dalam Pasal 28, dan pasal 31. JNE Pusat Lamongan telah melakukan tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi terhadap keterlambatan barang milik pengguna jasa. Upaya hukum yang dapat ditempuh pengguna jasa JNE Pusat Lamongan atas keterlambatan barang yaitu dapat mengajukan gugatan atau klaim kepada pihak JNE Pusat Lamongan melalui upaya hukum diluar pengadilan (non litigasi) maupun melalui upaya hukum di dalam pengadilan (litigasi). Upaya hukum melalui jalur pengadilan sampai saat ini belum pernah terjadi pada JNE Pusat Lamongan.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Jasa Eskpedisi, Keterlambatan Barang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Pengiriman Barang (Studi di Kantor Pusat JNE Lamongan)”. Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum Lamongan.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan dan dukungan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada beberapa pihak atas bantuan baik berupa moril maupun materiil, yaitu :

1. Muhammad Hafidh Nashrullah, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Darul Ulum Lamongan
2. Dr. Siti Afiyah, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum Lamongan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk perbaikan Skripsi ini,
3. Sholikan, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk perbaikan skripsi ini,
4. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum Lamongan
5. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per-satu,
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Lamongan, 11 Agustus 2025
Penulis

(Dimas Wibisono Firmansyah)
NIM. 23011084

DAFTAR ISI

SAMPUL / COVER SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
Tabel 1.1 Hasil Penelitiandari Peneliti Terdahulu	11
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Originalitas.....	10
1.6 Metode.....	14
1.7 Pertanggungjawaban Sistematika.....	19
BAB II PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI	
2.1 Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Hukum.....	21
2.1.1 Pengertian Pertanggungjawaban Hukum.....	21
2.1.2 Teori-Teori Pertanggungjawaban Hukum.....	24
2.1.3 Unsur-unsur pertanggungjawaban Hukum.....	26
2.2 Perjanjian Pengangkutan Barang.....	30
2.3 Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan Barang.....	37
2.4 Tinjauan Konsumen dan Pelaku Usaha.....	45
2.5 Tinjauan Umum Tentang Barang Kiriman Konsumen.....	46
BAB III LANGKAH PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI UNTUK MENANGANI KOMPENSASI TERKAIT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG	
3.1. Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Barang di Kantor Pusat JNE Lamongan	52
3.2 Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Oleh Pihak Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Barang di Kantor JNE Pusat Lamongan.....	64
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	68
4.2 Saran.....	69
DAFTAR BACAAN	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia terdiri dari total 17.000 pulau. Deklarasi Juanda menegaskan bahwa “laut, sungai, dan danau” tidak berfungsi sebagai penghalang, melainkan sebagai unsur pemersatu bagi ribuan pulau dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sistem transportasi yang melibatkan sungai, danau, dan feri, yang terdiri dari armada kapal berbagai ukuran, telah secara signifikan meningkatkan pergerakan penumpang, barang, dan kendaraan antar pulau. Infrastruktur ini tidak hanya memudahkan pertukaran barang dan jasa, tetapi juga mendorong perdagangan antarpulau, merangsang sektor pariwisata, dan berkontribusi pada kemajuan ekonomi regional, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹

Pertumbuhan populasi menyebabkan peningkatan intensitas kebutuhan manusia. Pemenuhan kebutuhan sehari-hari manusia secara inheren memerlukan interaksi dengan orang lain, salah satu contohnya adalah proses jual beli. Transaksi komersial, yang mencakup aktivitas pembelian dan penjualan, merupakan aspek fundamental dari ekosistem perdagangan. Aktivitas jual beli dapat diartikan sebagai proses pertukaran, di mana uang ditukar dengan barang dan/atau jasa. Proses transaksi umumnya melibatkan interaksi langsung dan tatap muka antara pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas membeli dan menjual.

¹ Susanto, Mohamad Duddy Dinantara, Moh. Sutoro, Muhamad Iqbal, Introduction to Business Law, Banten: Unpam Press, 2019 h.87.

Kemajuan teknologi terjadi dengan cepat di berbagai bidang. Salah satu contoh yang ilustratif adalah penggunaan internet, yang merupakan singkatan dari interkoneksi jaringan. Penggunaan internet memudahkan akses informasi dan memfasilitasi komunikasi secara efisien, cepat, dan hemat biaya. Internet secara signifikan meningkatkan kemampuan konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka. Konsumen tidak perlu melakukan perjalanan fisik; sebaliknya, mereka dapat tetap berada di tempat sambil menggunakan media elektronik untuk mengakses produk yang ditawarkan oleh pedagang secara online. Setelah konsumen setuju untuk membeli barang melalui internet, pedagang akan memfasilitasi pengiriman produk ke alamat yang ditentukan oleh konsumen melalui layanan pengiriman yang sesuai.

Pemanfaatan layanan pengiriman barang telah menjadi komponen penting bagi individu yang terlibat dalam aktivitas bisnis atau bagi mereka yang ingin mengirim barang ke berbagai lokasi. Layanan pengiriman barang merupakan permintaan yang signifikan di masyarakat, terutama dalam konteks aktivitas jual beli yang terjadi di jarak yang cukup jauh. Keterlibatan perusahaan pengiriman barang secara signifikan meningkatkan efisiensi proses jual beli dengan efektif mengurangi waktu dan biaya yang terkait dengan logistik². Pengiriman barang dari pengirim ke penerima dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian pengangkutan.

Proses berdagang, yang mencakup pembelian dan penjualan barang dan jasa, merupakan interaksi fundamental yang esensial untuk pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Salah satu aspek dari fenomena ini adalah aktivitas

² Ridwan Khairandy, *Principles of Indonesian Trade Law*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013 h. 375.

jual beli, yang merupakan komponen integral dari lanskap perdagangan. Tindakan jual beli dapat didefinisikan sebagai proses pertukaran, di mana uang ditukar dengan barang dan/atau jasa. Proses transaksi biasanya melibatkan interaksi langsung dan tatap muka antara pihak-pihak yang terlibat.

Industri transportasi modern saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan, sebagaimana dibuktikan oleh meningkatnya volume transaksi perdagangan yang melampaui batas antarwilayah atau regional. Memfasilitasi transaksi perdagangan antarwilayah memerlukan penggunaan layanan transportasi dan ekspedisi.

Dalam bidang transportasi, seorang ekspeditor didefinisikan sebagai individu yang bertujuan untuk memfasilitasi layanan bisnis yang berkaitan dengan pengangkutan dan pengiriman barang. Ekspeditor bertindak sebagai perantara, memfasilitasi layanan bagi baik penumpang maupun angkutan barang. Dalam pelaksanaan tugasnya, ekspeditor diwajibkan untuk memastikan pengiriman barang dan barang yang dipercayakan kepadanya dilakukan dengan tertib dan tepat waktu, sambil mempertimbangkan semua metode yang tersedia untuk memfasilitasi hasil pengiriman yang optimal. Perjanjian ekspedisi merupakan kesepakatan bilateral antara ekspeditor dan pengirim barang, di mana ekspeditor berkomitmen untuk menyediakan carrier yang sesuai untuk pengirim barang, sementara pengirim barang setuju untuk membayar kompensasi kepada ekspeditor atas layanan yang diberikan³.

Pemanfaatan layanan angkutan barang telah menjadi komponen

³ Abdul Kadir Muhammad, Law of Land, Sea and Air Expeditions, Pt. Citra Aditya, Bandung, 1991, h. 4

penting bagi masyarakat dalam melaksanakan operasional bisnis atau memfasilitasi pengiriman barang ke lokasi yang ditentukan. Transportasi dibagi menjadi tiga jenis yang berbeda: angkutan darat, angkutan air, dan angkutan udara. Setiap jenis transportasi ini mampu memfasilitasi pergerakan orang, barang, dan jasa.

Transportasi, sebagaimana dijelaskan oleh H.M.N Purwosutjipto, merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim. Dalam perjanjian ini, pengangkut berkomitmen untuk mengatur pengangkutan barang dan/atau orang dari satu lokasi ke tujuan yang telah ditentukan dengan aman, sementara pengirim setuju untuk membayar biaya pengangkutan kepada pengangkut.

Dalam kerangka ini, transportasi berperan sebagai layanan yang luas digunakan dalam pelaksanaan aktivitas jual beli yang mencakup jarak yang luas. Meskipun transportasi dan perdagangan mungkin mewakili konsep yang berbeda, keduanya memiliki kesamaan dalam tujuan dasarnya, yaitu memfasilitasi pergerakan barang sebagai komoditas, yang dimulai melalui kesepakatan bersama.

Sektor transportasi terdiri dari kerangka hak dan kewajiban, terutama yang berkaitan dengan hubungan antara pengangkut dan pengirim barang. Hubungan ini muncul sebagai konsekuensi dari tindakan, peristiwa, atau kondisi yang melekat dalam proses transportasi. Selama proses transportasi, pengangkut secara fundamental bertanggung jawab atas keamanan barang yang diangkut, suatu kewajiban yang menjadi tanggung jawab perusahaan transportasi barang. Tanggung jawab utama pengangkut

adalah memastikan keamanan barang atau penumpang selama perjalanan hingga tiba di tujuan yang ditentukan. Selain itu, pengangkut berhak atas biaya transportasi yang timbul dalam penyelenggaraan layanan ini. Penumpang atau pengirim barang wajib membayar biaya transportasi sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut.

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mendefinisikan perjanjian sebagai “suatu perbuatan, di mana satu atau lebih orang meningkatkan kedudukannya terhadap satu atau lebih orang lain.”

Subekti menjelaskan bahwa perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana satu pihak berkomitmen kepada pihak lain, atau di mana dua pihak secara bersama-sama berjanji untuk melaksanakan suatu hal tertentu. Perusahaan ekspedisi merujuk pada entitas yang terlibat dalam pengangkutan barang dan/atau orang. Hal ini mencakup baik organisasi yang diakui secara hukum maupun usaha informal, serta operator individu. Purwonsutjipto membedakan antara perusahaan ekspedisi dan pengusaha transportasi, khususnya mengidentifikasi individu yang menerima barang tertentu untuk diangkut dengan imbalan biaya transportasi yang telah ditentukan, tanpa berkomitmen untuk melaksanakan ekspedisi itu sendiri⁴.

JNE Express merupakan perusahaan terkemuka di industri layanan logistik, menyediakan solusi pengiriman yang mencakup seluruh wilayah kepulauan Indonesia. JNE Express menjadi contoh kasus yang menonjol di sektor logistik, memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menawarkan berbagai layanan pengiriman, sehingga memudahkan distribusi barang dan

⁴ Abdul Kadir Muhammad, Land, Sea and Air Expedition Law, Pt. Citra Aditya, Bandung, 2021 h.

dokumen ke semua wilayah yang dilayani oleh JNE Express. JNE Express memiliki jaringan yang mencakup enam negara di kawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia.

Perusahaan jasa ekspedisi menunjukkan korelasi yang signifikan dengan tugas-tugas agen pengiriman barang, terutama dalam hal memfasilitasi layanan yang terkait dengan pengangkutan barang antar lokasi yang berbeda. Agen pengiriman barang memenuhi kewajibannya untuk mengirimkan barang dengan menyediakan layanan optimal kepada kliennya. Pengiriman barang dari pengirim ke penerima dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian pengangkutan.

Perjanjian angkutan yang disepakati antara para pihak yang terlibat akan menetapkan struktur tanggung jawab dan hak yang harus dipatuhi selama pelaksanaan prosedur angkutan. Perjanjian angkutan tersebut mengatur hak dan kewajiban timbal balik para pihak yang terlibat dalam perjanjian. Pihak pengangkut bertanggung jawab atas pengangkutan barang secara aman dari satu lokasi ke lokasi lain, sementara pengguna jasa wajib membayar biaya angkutan kepada pihak pengangkut sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian kontrak atas jasa yang diberikan⁵.

Sangat penting untuk menyadari bahwa, meskipun layanan pengiriman ekspres menawarkan kenyamanan yang signifikan, terdapat tantangan yang melekat pada proses pengiriman yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Seringkali ditemukan bahwa barang yang dikirim dapat tiba di tujuan akhir lebih lambat dari yang diharapkan, mengalami

⁵ M.N.. Purwosutjipto, Basic Understanding of Indonesian Trade Law 3 Expedition Law, Djambatan, Jakarta, 2003, h. 1

kerusakan, atau bahkan hilang saat tiba. Selain itu, kondisi barang mungkin tidak sesuai dengan statusnya pada saat pengiriman⁶.

Ketentuan mengenai kerusakan dan kehilangan barang yang terlambat yang ditetapkan oleh perusahaan jasa pengiriman harus sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Pasal 87 KUHD (Kode Dagang). Pasal ini menegaskan bahwa perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan pengiriman barang dan barang yang dipercayakan kepadanya dilakukan secara sistematis dan tepat waktu, dengan mempertimbangkan semua langkah yang layak untuk memfasilitasi pengiriman yang tepat.

Selain itu, Pasal 88 KUHD mengatur bahwa seseorang bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kerugian barang dan barang dagangan yang terjadi setelah penyerahan, dengan syarat bahwa kerusakan atau kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan mereka⁷.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur dalam ayat (1) sebagai berikut: Ayat (1) bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh mereka.

Bagian 2 menyatakan bahwa “Ganti rugi, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara atau sejenis, atau pelayanan kesehatan dan/atau ganti

⁶ Iskandar Abubakar, et. al, Ferry Transportation An Introduction, Jakarta: Rajawali Pers, Cet. 1, 2013 h. 6.

⁷ Fida Amira, Responsibility of Expeditionary Freight Forwarders for Loss and/or Damage to Goods Based on Law Number 38 of 2009 concerning Post (Case Study at Solo Post Office), Vol. IV, No. 1, 2016 h. 118

rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perusahaan jasa pengiriman wajib bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan barang konsumen yang terjadi selama proses pengiriman. Situasi ini menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, yang telah mengalokasikan sejumlah uang tertentu untuk memperoleh jasa yang dimaksud. Investasi ini mengandung harapan implisit bahwa barang yang dikirimkan akan sampai di tujuan dalam kondisi yang sama baiknya seperti saat dikirim⁸.

Dalam kerangka ini, konsumen, yang dianggap memiliki posisi hukum yang relatif lebih lemah, memerlukan perlindungan yang lebih besar. Sebagai akibatnya, reformasi hukum terkait tanggung jawab produsen, khususnya dalam bidang tanggung jawab produk, diberlakukan untuk meningkatkan efisiensi proses ganti rugi bagi konsumen yang mengalami kerugian. Pengakuan produsen atau entitas bisnis mengenai tanggung jawab hukum mereka, khususnya terkait tanggung jawab produk, erat kaitannya dengan isu perlindungan konsumen, terutama yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan konsumen. Ketidacukupan peraturan perundang-undangan yang mengatur perusahaan jasa ekspedisi saat ini berkontribusi pada ketidakpastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam perjanjian angkutan.

⁸ Anak Agung Bagus Baskara, et.al, Responsibility of J&T Express in the Event of Damage in the Transport of Goods, Vol. 8, No. 2,2020 h. 20

Berdasarkan uraian diatas, sehingga menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG (Studi di Kantor Pusat JNE Lamongan)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka peneliti mengambil permasalahan sebagai berikut :

1. Apa metode yang digunakan untuk menegakkan pertanggungjawaban atas keterlambatan pengiriman barang oleh perusahaan jasa ekspedisi di Kantor Pusat JNE Lamongan?
2. Apa langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan jasa ekspedisi untuk menangani kompensasi terkait keterlambatan pengiriman barang di Kantor Pusat JNE Lamongan?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Demikian pula dengan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menyelidiki bentuk-bentuk pertanggungjawaban perusahaan jasa pengiriman barang terkait keterlambatan pengiriman barang di Kantor Pusat JNE Lamongan.
2. Untuk menyelidiki langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan jasa pengiriman barang untuk menangani kompensasi atas keterlambatan pengiriman barang di Kantor Pusat JNE Lamongan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

- a) Penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada pengembangan pengetahuan dalam bidang ilmu hukum secara luas, dengan fokus khusus pada hukum perdagangan dan konsumen.
- b) Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan pemahaman tambahan kepada pemangku kepentingan yang terlibat dalam isu yang diteliti, serta kepada entitas lain yang memiliki minat dalam hal yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berargumen, menumbuhkan pola pikir yang dinamis, dan mengevaluasi kemampuan penulis dalam menerapkan pengetahuan hukum yang diperoleh selama perjalanan akademiknya.
 - b) Meningkatkan pemahaman penulis tentang prinsip-prinsip ilmiah, khususnya dalam kerangka hukum, dan secara khusus mengenai tanggung jawab perusahaan jasa pengiriman cepat atas keterlambatan yang menyebabkan kerusakan dan kerugian barang di Kantor Pusat JNE Lamongan.
- 1.5. Orisinalitas Penelitian**
- Guna mencegah adanya plagiarisme dalam penulisan skripsi, maka perlu menelusuri melalui jaringan internet penelitian terdahulu (sebelumnya) sehingga dapat dijadikan bahan pembanding dengan penelitian saya ini. Adapun penelitian terdahulu yang dikemukakan di sini sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 1.1. Hasil Penelitian dari Peneliti Terdahulu

No.	Nama Penulis	Perguruan Tinggi (PTN/PTS)	Keterangan (Substansi Kajian)
1	Priescillia Mariana Palapessyl	Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.	<p>Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pihak Ekspedisi Dalam Transaksi Pengiriman Barang</p> <p>Permasalahan Marketplace bekerja sama dengan pihak ekspedisi sebagai jasa pengiriman barang untuk memudahkan penjual dalam mengirimkan pesanan pembeli. Proses pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar, ada berbagai masalah umum yang biasa terjadi dalam proses pengiriman barang oleh pihak ekspedisi. Hal ini tentu menimbulkan ketidakpercayaan pengguna jasa terhadap tanggung jawab pihak ekspedisi.</p> <p>Hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika dalam proses pengiriman barang terdapat pelanggaran atau kelalaian yang disebabkan pihak ekspedisi, maka ekspedisi sebagai pelaku usaha akan memberi ganti rugi, hal ini sesuai dengan Pasal 1366 KUH Perdata. Tindakan wanprestasi</p>

			oleh pihak ekspedisi dalam pengiriman barang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal yang membuat ekspedisi harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya.
2	Cut Fazia Junina	Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Jl. Putro Phang No 1 Darussalam, Banda Aceh	<p>Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP WANPRESTASI RUSAKNYA BARANG (Suatu Penelitian di PT Global Jet Express/J&T Express Banda Aceh)</p> <p>Permasalahan Bagaimana bentuk dari tanggungjawab terhadap adanya kerusakan dan/atau kehilangan dalam proses pengiriman barang adalah adanya kompensasi (ganti rugi) atas kehilangan atau rusaknya barang tersebut</p> <p>Hasil Penelitian Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan kepada pihak J&T Express Kota Banda Aceh, dijelaskan bahwa pada bidang pelayanan pengiriman barang dan atau dokumen, perusahaan sendiri memiliki asas kepercayaan kepada</p>

			<p>pihak pengangkut sehingga kerugian yang dialami konsumen belum tentu murni dari pihak J&T Express namun kemungkinan barang tersebut sudah mengalami kerusakan duluan sejak berada dalam pengangkutan. Walaupun demikian, perusahaan pengiriman barang tetap menjalani hubungan hukum antara pengirim dan pihak pengangkut yang pada saat sebelumnya kedua pihak tersebut sudah membuat kontrak tertulis sejak pertama kali konsumen melakukan pengiriman barang dan membayar jasa pengiriman tersebut, sehingga dalam hal pengangkutan atau pengiriman, jika pihak konsumen mendapatkan barang yang dikirim mengalami kerusakan saat dalam perjalanan, maka hal tersebut dinyatakan wanprestasi dari pihak perusahaan.</p>
--	--	--	---

Skripsi yang ditulis Mariana Palapessy dari fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia. Pokok permasalahan proses pengiriman barang tidak selamanya berjalan dengan lancar, ada berbagai masalah umum yang

biasa terjadi dalam proses pengiriman barang oleh pihak ekspedisi, ganti rugi sesuai dengan Pasal 1366 KUH Perdata. Fokus pada Sementara itu skripsi yang ditulis Cut Fazia Junina dari Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala Jl. Putro Phang No 1 Darussalam, Banda Aceh. Bagaimana bentuk dari tanggungjawab terhadap adanya kerusakan dan/atau kehilangan dalam proses pengiriman barang adalah adanya kompensasi (ganti rugi) atas kehilangan atau rusaknya barang tersebut. Adapun judul penelitian saya adalah “Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Espedisi Aatas Keterlambatan Pengiriman Barang” menyelidiki langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan jasa pengiriman barang untuk menangani kompensasi atas keterlambatan pengiriman barang di Kantor Pusat JNE Lamongan.

1.5. Metode penelitian

a. Tipe Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu penyelidikan yang berfokus pada materi hukum, mencakup studi ilmiah tentang hukum dan pemeriksaan aturan-aturan normatif, serta eksplorasi hukum yang relevan dengan perilaku sosial dan kehidupan bermasyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum merupakan upaya ilmiah yang menggunakan metodologi khusus, pendekatan sistematis, dan penalaran analitis untuk menyelidiki satu atau lebih fenomena hukum yang berbeda melalui analisis yang mendalam.⁹

Penelitian ini menggunakan metode empiris yuridis dan sosiologis hukum, dengan fokus pada analisis ketentuan hukum yang berlaku bersama

⁹ SoerjonoSoekanto, 2003, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Rineka Cipta. hal. 43.

dengan realitas yang diamati dalam masyarakat. Pada dasarnya, penelitian ini melibatkan penyelidikan terhadap kondisi aktual yang berlaku di masyarakat, bertujuan untuk mengungkap fakta dan data yang diperlukan. Setelah pengumpulan data yang diperlukan, penelitian dilanjutkan dengan identifikasi masalah, yang pada akhirnya memfasilitasi proses pemecahan masalah.¹⁰

b. Pendekatan

- 1 Dalam bidang penelitian hukum, terdapat berbagai metodologi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari berbagai perspektif terkait masalah yang sedang diteliti.
- 2 Penelitian ini menggunakan metode pendekatan empiris yuridis untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Kerangka hukum yang diusulkan memandang hukum sebagai standar normatif (*das sollen*), karena penelitian ini mengkaji masalah yang ada melalui analisis bahan hukum, termasuk undang-undang yang terkodifikasi dan hukum adat, serta sumber-sumber informasi hukum primer, sekunder, dan tersier.
- 3 Pendekatan empiris memandang hukum sebagai realitas sosial, budaya, atau eksistensial, karena penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan langsung dari lokasi penelitian. Pendekatan empiris yuridis yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan analisis masalah yang diformulasikan melalui integrasi bahan hukum, termasuk sumber primer, sekunder, dan tersier.

¹⁰Amiruddin dan Zainal Asikin. 2006, Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, hal. 16.

- 4 Pendekatan empiris yuridis yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan analisis masalah yang dirumuskan melalui integrasi bahan hukum, mencakup sumber primer, sekunder, dan tersier (yang terakhir diklasifikasikan sebagai data sekunder). Hal ini dilengkapi dengan data primer yang diperoleh di lapangan melalui pengamatan terhadap objek penelitian, serta pengembangan daftar opsi jawaban berdasarkan pertanyaan yang diberikan.¹¹

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian dan hukum dalam pelaksanaannya didalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian. Penelitian yang bersifat deskriptif menguraikan sifat dan fakta yang sebenarnya dari suatu objek penelitian untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

C. Sumber bahan hukum

Asal usul data merujuk pada lokasi atau entitas dari mana data diperoleh. Sumber data dan kategori yang akan digunakan dalam penyusunan tesis ini diklasifikasikan ke dalam dua kelompok yang berbeda, yaitu:

1. Sumber hukum primer

- a. Data primer merujuk pada informasi yang dikumpulkan langsung dari

¹¹ Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Cet. 1. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hal. 52

sumber asli. Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan sumber, bertujuan untuk mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.¹²

b. Sumber hukum sekunder

Data sekunder merupakan publikasi hukum yang tidak memenuhi syarat sebagai dokumen resmi. Publikasi hukum mencakup berbagai format, termasuk buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar, serta tesis dan disertasi.¹³

Data yang diperoleh dari hasil penelitian perpustakaan mencakup studi literatur yang komprehensif, yang meliputi pemeriksaan dokumen, arsip, dan literatur yang relevan. Proses ini mencakup analisis aspek teoretis yang berkaitan dengan topik penulisan, serta eksplorasi ilmu hukum, yang mencakup berbagai bahan hukum:

1. Bahan Hukum Primer, yang meliputi:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHAP).
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- e) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

2. Bahan hukum sekunder merujuk pada sumber-sumber yang menjelaskan

¹² Soerjono Soekanto, 2004. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Press. hal. 12

¹³ Abdulkadir Muhammad, 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 192.

bahan hukum primer, termasuk peraturan pelaksana dan peraturan teknis yang relevan dengan materi yang dibahas.

Bahan hukum tersier merujuk pada sumber-sumber yang melengkapi bahan hukum primer dan sekunder, memberikan penjelasan dan interpretasi. Contoh sumber semacam ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

d. Prosedur Pengumpulan bahan hukum

Data yang diperoleh dari hasil tinjauan literatur dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan metode berikut:

- a. Proses seleksi data melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap data yang diperoleh untuk segera menentukan relevansinya dan kesesuaiannya dengan masalah penelitian yang sedang ditangani. Selain itu, jika terdapat data yang salah, perbaikan akan dilakukan, dan data yang hilang akan ditambahkan.
- b. Klasifikasi data melibatkan pengorganisasian data secara sistematis ke dalam kategori yang telah ditentukan sebelumnya untuk memastikan pengambilan informasi yang esensial dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian.
- c. Sistematisasi

Bukti Empiris merujuk pada pengorganisasian data yang saling terhubung menjadi unit yang kohesif dan terintegrasi terkait dengan topik penelitian, disusun sesuai dengan sistematika yang telah ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data.

Tahapan pengolahan data dirancang untuk memudahkan analisis dan meningkatkan kemampuan dalam menarik kesimpulan.

e. Analisis Bahan Hukum

Analisis data dalam studi ini dilakukan secara kualitatif, melibatkan penyajian temuan melalui penjelasan dan deskripsi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga memudahkan interpretasi dan formulasi kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penalaran induktif melibatkan penarikan kesimpulan dari pengamatan spesifik dan kemudian menggeneralisasi temuan tersebut. Dari berbagai kesimpulan yang diperoleh, dapat diformulasikan saran-saran.

1.6. Pertanggungjawaban Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab kesatu ini berisi tentang latarbelakang masalah yang mendasari dilakukan penelitian, kemudian dibuat rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, selanjutnya menguraikan penelitian dengan memaparkan hasil penelitian terdahulu, metode penelitian, serta pertanggungjawaban sistematika.

BAB II PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM

Di dalam bab dua ini subbab-subbabnya akan dibahas dan diuraikan Teori Tanggung Jawab Hukum, teori Perjanjian pengangkutan barang, Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan, Perusahaan Ekspedisi dan Konsumen dan Pelaku Usaha.

BAB III LANGKAH PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI UNTUK

MENANGANI KOMPENSASI TERKAIT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

Bab tiga berisi hasil penelitian dan pembahasan yang dibahas sebagai berikut: Bagaimana bentuk pelaksanaan tanggung jawab perusahaan jasa ekspedisi atas keterlambatan barang di Kantor Pusat JNE Lamongan dan bagaimana upaya penyelesaian ganti rugi oleh perusahaan jasa ekspedisi atas keterlambatan barang di Kantor Pusat JNE Lamongan. Perusahaan jasa ekspedisi atas keterlambatan barang di Kantor Pusat JNE Lamongan

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini penulis memuat kesimpulan dan saran-saran dari penulisan yang dilakukan.

BAB II

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI

2.1 Tinjauan Umum Pertanggungjawaban Hukum

2.1.1 Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Dalam bidang hukum pidana, konsep pertanggungjawaban, yang sering disebut sebagai “tanggung jawab,” merupakan prinsip dasar yang diakui sebagai doktrin kesalahan. Konsep kesalahan dalam bahasa Latin disebut *mens rea*. Sebuah tindakan semata-mata tidak menjadikan seseorang bersalah kecuali terdapat niat jahat dalam pikiran individu tersebut. Doktrin *mens rea* didasarkan pada prinsip *actus non facit reum nisi mens sit rea*, yang berarti bahwa suatu tindakan tidak menjadikan seseorang bersalah kecuali terdapat niat jahat yang sesuai dalam pikiran individu tersebut¹⁴.

Pandangan tradisional menegaskan bahwa, selain faktor-faktor objektif yang terkait dengan pelanggaran tindak pidana, penting untuk mempertimbangkan kondisi subjektif atau mental yang harus terpenuhi agar seseorang dapat dianggap bertanggung jawab atas perbuatannya. Persyaratan subjektif ini disebut “kesalahan.”

Dalam sistem hukum Kontinental, syarat-syarat subjektif dikategorikan menjadi dua bentuk yang berbeda: sifat kesalahan, yang mencakup niat dan kelalaian, serta kemampuan untuk bertanggung jawab. Dalam kerangka sistem hukum umum, syarat-syarat ini diintegrasikan ke dalam konsep *mens rea*. Oleh karena itu, konsep tanggung jawab pidana berkaitan dengan penilaian kemampuan seorang tersangka atau terdakwa

¹⁴ Sigit Sapto Nugroho, Hilma Syahril, "Indonesian Transport Law", Solo: Navida, 2019 h. 7.

untuk dituntut atas tindak pidana yang telah terjadi. 10

Konsep kesalahan, tanggung jawab, dan hukuman sering dijumpai dan digunakan dalam berbagai konteks, termasuk percakapan sehari-hari, filsafat moral, ajaran agama, dan kerangka hukum. Hubungan antar ketiga elemen ini jelas terlihat, karena mereka secara mendasar berakar pada konteks yang sama, yaitu pelanggaran terhadap seperangkat aturan yang telah ditetapkan. Kerangka aturan ini dapat luas dan kompleks, mencakup berbagai bidang seperti hukum perdata, hukum pidana, dan pedoman etika, di antara lainnya¹⁵. Ketiga konsep tersebut memiliki kesamaan dalam hal bahwa mereka terdiri dari kerangka pedoman perilaku yang diikuti oleh kelompok tertentu. Kerangka yang menghasilkan konsep kesalahan, tanggung jawab, dan hukuman berfungsi sebagai sistem normatif.

Ujian ini bertujuan untuk menyelidiki konsep tanggung jawab pidana, dimulai dengan kerangka normatif yang mendasari gagasan tentang kesalahan, tanggung jawab, dan hukuman. Penetapan tanggung jawab atas suatu tindak pidana menunjukkan bahwa individu yang terlibat dapat dipertanggungjawabkan secara hukum atas konsekuensi hukum yang timbul dari perbuatannya.

Tanggung jawab pidana dalam konteks asing diatur melalui teori *theekenbaardheid*, yang menganalisis pertanggungjawaban individu atas perbuatannya. Kerangka kerja ini sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana seorang terdakwa atau tersangka dapat dimintai pertanggungjawaban

¹⁵ Lidya Mahendra, et.al, "Protection of Creditor Rights in the Event of Transfer of Collateral by the Debtor". *Journal of Acta Comitatus*, Udayana University Kenotariatan, Volume 2. Number 1, 2016 h. 280

atas tindak pidana yang telah terjadi. Agar pelaku dapat dikenakan hukuman, diperlukan kesesuaian antara tindak pidana yang dilakukan dengan unsur-unsur tindak pidana yang diatur dalam undang-undang.

Dalam hal terjadinya tindakan terlarang, seseorang akan bertanggung jawab atas tindakan tersebut jika perilakunya bertentangan dengan hukum yang mengatur tindak pidana yang dilakukan. Dari perspektif pertanggungjawaban, penting untuk mempertimbangkan siapa yang dapat dituntut pertanggungjawabannya atas perbuatannya. Tanggung jawab pidana mengakibatkan dikenakannya hukuman terhadap individu yang telah melakukan perbuatan melawan hukum dan telah memenuhi syarat-syarat hukum yang diperlukan¹⁶.

Dalam hal ini, konsep tanggung jawab pidana atau kesalahan dalam kerangka hukum pidana didasarkan pada tiga syarat esensial, yaitu:

- a. Kemampuan untuk bertanggung jawab atau memiliki tanggung jawab dari pelaku.
- b. Adanya perbuatan yang melanggar hukum, yang ditandai oleh disposisi psikologis pelaku terhadap perilakunya, khususnya: niat dan kelalaian atau ketidakhati-hatian.
- c. Tidak adanya pembenaran atau alasan yang membebaskan pelaku dari tanggung jawab pidana.

Kemampuan untuk membedakan antara tindakan yang secara moral dapat diterima dan tidak dapat diterima merupakan pertimbangan intelektual, khususnya kemampuan untuk membedakan tindakan yang diperbolehkan dari

¹⁶ Joko Sriwidodo, kristiawanto, *Understanding the Law of Engagement*, (Yogyakarta: Kepel Press, 2012 h. 104.

yang dilarang. Kemampuan untuk menentukan niat seseorang berdasarkan pemahaman akan konsekuensi moral dari tindakan tersebut merupakan faktor kehendak, yang memungkinkan individu untuk menyesuaikan perilaku sesuai dengan kesadaran akan tindakan yang diperbolehkan dan yang dilarang¹⁷. Oleh karena itu, seseorang yang tidak mampu menyelaraskan kehendaknya dengan hati nuraninya dalam hal tindakan moral tidak dapat dianggap bersalah atas pelanggaran pidana; orang tersebut tidak dapat dituntut pertanggungjawaban.

2.1.2 Teori-Teori Pertanggungjawaban Hukum

Konsep pertanggungjawaban dijelaskan melalui berbagai perspektif sebagaimana diuraikan di bawah ini¹⁸.

Pompe berpendapat bahwa pertanggungjawaban pidana memerlukan adanya unsur-unsur tertentu.

- a. Kemampuan individu untuk memproses kognitif memungkinkan pengaturan keadaan mental, sehingga memfasilitasi penentuan tindakan selanjutnya.
- b. Akibatnya, ia mampu memahami konsekuensi dari perbuatannya;
- c. Agar ia dapat menentukan niatnya berdasarkan perspektifnya.

Van Hamel berpendapat bahwa kemampuan untuk bertanggung jawab merupakan syarat dari normalitas dan kematangan psikologis, yang ditandai oleh tiga kemampuan yang berbeda.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, Indonesian Corporate Law, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006 h. 84

¹⁸ Shinta Mardiana Dewi, Fauzi Ekki Syahrudin, "Implementation of the Java 7 PLTU Coal Transportation Agreement by PT Bahtera Adhiguna Banten Branch". Journal of National Shipping Management, National Shipping Academy Surakarta, Vol. 4, No. 1, April 2021. h. 34.

- a. Memahami konteks yang sebenarnya dari tindakan sendiri.
- b. Mengenali bahwa tindakan tersebut dilarang oleh masyarakat
- c. Penilaian terhadap tindakan tersebut dapat menentukan hak-haknya

Kriteria pertanggungjawaban individu yang diuraikan oleh G. A. Van Hamel dijabarkan sebagai berikut¹⁹:

- a. Kesadaran individu harus mencakup pemahaman atau pengakuan akan pentingnya tindakan mereka;
- b. Individu harus mengakui bahwa perilaku mereka, sesuai dengan norma-norma sosial, dianggap tidak dapat diterima; dan
- c. Individu harus memiliki kemampuan untuk mengendalikan kehendak mereka terkait dengan tindakan mereka.

Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) mencampuradukkan unsur-unsur tindak pidana dan unsur-unsur pertanggungjawaban pidana dalam Buku II dan III. Akibatnya, diperlukan ahli untuk secara akurat membedakan komponen-komponen masing-masing kategori. Para pembuat KUHP menegaskan bahwa kriteria hukuman secara intrinsik terkait dengan tindak pidana; oleh karena itu, unsur-unsur tindak pidana harus dibuktikan selama proses penuntutan di pengadilan²⁰.

¹⁹ Renny Supriyatni Bachro, "Product Liability as an Alternative Protection for Consumer Safety and Security". *Journal of Sociohumaniora*, Faculty of Economics, Padjadjaran University, Vol. 5, No. 1, 2003, h. 57. 57.

²⁰ SR. Sianturi, *Principles of Criminal Law in Indonesia and its Application*, (Jakarta: Alumi AHM-PTHM Publisher, 2002), Cet III, h. 250. 250.

2.1.3. Unsur-Unsur Pertanggungjawaban Hukum

a) Mampu Bertanggungjawab

Tanggung jawab pidana mengakibatkan dikenakannya hukuman terhadap individu, tergantung pada pelanggaran tindak pidana dan terpenuhinya unsur-unsur yang ditetapkan oleh undang-undang.

Dari perspektif terjadinya perbuatan yang dilarang (atau diwajibkan), seseorang akan dianggap bertanggung jawab atas perbuatan tersebut jika perbuatan tersebut dianggap melanggar hukum, asalkan tidak ada penafian terhadap sifat melanggar hukumnya atau adanya alasan pembenaran.

Dari perspektif pertanggungjawaban, hanya individu yang memiliki kapasitas untuk bertanggung jawab yang dapat dianggap dapat dimintai pertanggungjawaban. Dianggap bahwa seseorang memiliki kapasitas untuk bertanggung jawab (*teorekeningsvarbaar*) ketika dilihat dalam konteks umum²¹.

Dalam publikasi berjudul *Prinsip-Prinsip Hukum Pidana di Indonesia dan Penerapannya*, para penulis E. Y. Kanter dan S. R. Sianturi menguraikan unsur-unsur yang membentuk kapasitas pertanggungjawaban, yang meliputi:

- a. Kondisi jiwa individu:
 1. Tidak terganggu oleh penyakit kronis atau sementara;
 2. Tidak menunjukkan kelainan dalam perkembangan kognitif (seperti gangguan intelektual atau kondisi serupa); dan

²¹ SR. Sianturi, *Principles of Criminal Law in Indonesia and its Application*, (Jakarta: Alumi AHM-PTHM Publishers, 2002), h. 33.

3. Tidak terpengaruh oleh gangguan psikologis seperti shock, hipnosis, amarah berlebihan, pengaruh bawah sadar, tidur berjalan, delirium akibat demam, hasrat yang kuat, dan sebagainya. Dengan kata lain, dalam keadaan kesadaran tertentu.
- b. Kapasitas mental:
1. Kemampuan untuk memahami sifat tindakan yang dilakukan;
 2. Kemampuan untuk menentukan kehendak pribadi terkait tindakan tersebut, termasuk keputusan untuk melaksanakannya atau tidak;
 3. Kesadaran akan konsekuensi moral yang terkait dengan tindakan tersebut.

Selain itu, E. Y. Kanter dan S. R. Sianturi menjelaskan bahwa²²:

Kapasitas untuk bertanggung jawab bergantung pada kondisi dan kemampuan “jiwa” (*geestelijke vermogen*), bukan pada kondisi dan kemampuan ‘pikiran’ (*verstandelijke vermogens*) individu, meskipun terminologi resmi yang digunakan dalam Pasal 44 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana merujuk pada *verstandelijke vermogens*. Istilah “kondisi dan kemampuan jiwa seseorang” secara sengaja digunakan untuk menerjemahkan *verstandelijke*.

Tanggung jawab pidana, yang dikenal sebagai “*teorekenbaarheid*,” berfungsi untuk menentukan apakah seorang tersangka atau terdakwa bertanggung jawab atas tindak pidana yang telah terjadi. Subjek dalam konteks ini adalah manusia, bukan entitas non-manusia. Tindakan seperti

²² Wirjono Prodjodikoro, *Principles of Indonesian Criminal Law*, (Bandung: PT Erseko, 2005), h. 55.

membunuh, mencuri, dan menghina adalah perilaku yang dapat dilakukan oleh individu dalam berbagai konteks. Situasi berbeda ketika tindakan melibatkan menerima suap, merebut kapal dari pemilik atau pengusaha, dan menggunakannya untuk keuntungan pribadi.

b) Kesalahan

Kelalaian, melakukan perbuatan yang mengakibatkan kondisi atau konsekuensi yang dilarang oleh hukum pidana, dan perbuatan tersebut dilakukan dengan kemampuan untuk bertanggung jawab. Dalam ranah hukum pidana, sebagaimana dijelaskan oleh Moeljatno, kesalahan dan kelalaian seseorang dapat dinilai berdasarkan kemampuan pelaku untuk bertanggung jawab. Penilaian ini bergantung pada adanya empat unsur yang berbeda dalam perbuatan yang bersangkutan²³:

- 1) Melakukan perbuatan yang melanggar ketentuan hukum;
- 2) Mencapai usia di mana seseorang dianggap mampu menanggung tanggung jawab hukum;
- 3) Menunjukkan tingkat kesalahan yang ditandai oleh niat (*dolus*) dan kelalaian (*culpa*);
- 4) Tidak adanya keadaan yang meringankan atau pembenaran.

c) Tidak Ada Alasan Pemaaf

Hubungan antara aktor dan tindakan yang dilakukannya bergantung pada pertanggungjawaban aktor tersebut. Dia memiliki pemahaman tentang sifat tindakan yang akan dilakukannya, mampu

²³ Kanter E.Y & S.R Sianturi, *Principles of Criminal Law in Indonesia and Their Application*, (Jakarta: Stora Grafika, 2002), h. 249. 249,

mengenali keseriusan tindakan tersebut, dan memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan mengenai apakah akan melanjutkan tindakan tersebut²⁴.

Jika seseorang memilih untuk melakukan tindakan tersebut, sifat hubungan dapat diklasifikasikan sebagai “sengaja” atau “ceroboh”. Bagi penggugat, situasi tersebut tidak timbul sebagai konsekuensi atau motivasi dari faktor eksternal; sebaliknya, jika hal itu terjadi, penentuan tersebut sepenuhnya di luar kendali penggugat. Alasan-alasan tersebut berfungsi sebagai pembenaran yang meringankan kesalahan tergugat; namun, tindakan yang dilakukan oleh tergugat tetap melanggar hukum, sehingga dikategorikan sebagai tindak pidana²⁵. Meskipun demikian, tindakan tersebut mungkin tidak dikenakan hukuman karena tidak adanya kesalahan.

Dalam kerangka Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), pembenaran dibagi menjadi tiga bentuk yang berbeda. Yang pertama adalah paksaan, sebagaimana diatur dalam Pasal 48 KUHP, yang berbunyi, “Barang siapa melakukan tindak pidana karena pengaruh paksaan, tidak dapat dihukum.” Perlindungan diri yang berlebihan diatur dalam Pasal 49 ayat 2 KUHP, yang berbunyi, “Perlindungan diri yang berlebihan, yang secara langsung disebabkan oleh guncangan mental yang parah akibat serangan atau ancaman serangan, tidak dapat dihukum.” Pelaksanaan perintah resmi tanpa wewenang yang sah,

²⁴ Andika Wijaya, *Legal Aspects of Online Road Transport Business*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016 h.169.

²⁵ Law Number 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transport, Art. 1 2009, h. 3.

sebagaimana diatur dalam Pasal 51 ayat 2 KUHP, menyatakan bahwa “perintah resmi tanpa wewenang tidak mengakibatkan pembatalan hukuman, kecuali jika orang yang diperintahkan, dengan niat baik, meyakini bahwa perintah tersebut diberikan dengan wewenang dan pelaksanaannya termasuk dalam lingkup tugasnya.” Ketentuan ini menekankan pentingnya keyakinan individu terhadap keabsahan perintah dalam kaitannya dengan tanggung jawab pekerjaannya.

2.2 Perjanjian Pengangkutan Barang

Definisi transportasi, sebagaimana dijelaskan oleh H.M.N Purwosutjipto, ditandai sebagai perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim. Dalam perjanjian ini, pengangkut berkomitmen untuk mengatur pengangkutan barang dan/atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan aman. Secara bersamaan, pengirim setuju untuk memfasilitasi pengangkutan barang dan/atau orang ke tujuan yang telah ditentukan, sambil juga berkomitmen untuk membayar biaya pengangkutan²⁶.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya pada Pasal (1) angka (3), angkutan didefinisikan sebagai pergerakan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Proses transportasi mencakup perpindahan dari titik asal, di mana aktivitas transportasi dimulai, hingga titik tujuan, di mana proses transportasi berakhir.

²⁶ Sigit Sapto Nugroho, Hilma Syahril Haq, Indonesian Transport Law, Solo: Navida, 2016 h.12.

Sari, Ni Putu Puspa Chandra, and I. Nyoman Suyatna. , "Consumer Protection of Goods Transport Users Through Online Ojek Services." Kertha Semaya: Journal of Legal Science 6, no. 9 (2018): pp.1-5.

Sektor transportasi atau ekspedisi merupakan bidang yang penting dalam kerangka sosial Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, termasuk konteks geografis negara ini yang terdiri dari ribuan pulau, baik besar maupun kecil, serta perairan luas seperti laut, sungai, dan danau. Keanekaragaman lanskap ini memfasilitasi pelaksanaan ekspedisi melalui darat, air, dan udara, sehingga memungkinkan akses ke semua wilayah Indonesia²⁷.

Transportasi berperan sebagai kebutuhan dasar untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan, yang esensial dalam memfasilitasi pembangunan melalui distribusi barang dan jasa. Hal ini mencakup kebutuhan akan pembangunan yang merata dan penyebaran hasil pembangunan di berbagai sektor, termasuk industri, perdagangan, pariwisata, dan pendidikan, yang menjangkau seluruh wilayah negara.

Ekspedisi memainkan peran yang sangat penting dalam dinamika lalu lintas perdagangan di masyarakat. Peran ekspedisi dalam bidang perdagangan sangatlah krusial, karena operasional suatu bisnis secara fundamental bergantung padanya. Barang-barang yang diproduksi oleh produsen atau pabrik hanya dapat didistribusikan kepada pedagang atau pengusaha melalui ekspedisi, yang pada akhirnya memfasilitasi akses ke konsumen²⁸.

Kebutuhan akan ekspedisi merupakan komponen fundamental dalam kehidupan sehari-hari di berbagai aspek kehidupan manusia, yang

²⁷ Elfrida R. Gultom, *Law of Sea Freight*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020 h. 20-21
Kitab Undang-Undang Hukum Per-data [Burgelijk Wetboek], translated by R. Subekti and R. Tjitro-sudibio, cet.8, Jakarta: Pradnya Paramita, p. 1320.

²⁸ Zainal Asikin, *Trade Law*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016 h. 165.

secara inheren terkait dengan kebutuhan akan transportasi.

Peningkatan kompleksitas dinamika komunitas menuntut penerapan sistem ekspedisi untuk merespons secara efektif kebutuhan individu yang mengalami peningkatan mobilitas. Dalam masyarakat modern, jelas bahwa anggota komunitas tertentu tidak dapat memenuhi semua kebutuhan beragam mereka secara mandiri. Produksi semua produk yang diperlukan ditandai oleh ketidakefisienan dan ketidakpraktisan yang inheren, diperparah oleh keterbatasan sumber daya alam. Akibatnya, seringkali terlihat spesialisasi produk pokok regional, menunjukkan bahwa baik produsen maupun konsumen berpartisipasi dalam produksi barang mereka sendiri, yang kemudian dirakit di pasar. Dalam konteks ini, transportasi berfungsi sebagai mekanisme vital yang menghubungkan produsen dengan konsumen.

Produk yang dihasilkan oleh pabrik atau pabrikasi harus menggunakan layanan logistik untuk mengalihkan barang dari produsen atau pedagang ke konsumen. Oleh karena itu, tujuan utama ekspedisi adalah mengangkut barang atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain, dengan tujuan meningkatkan kemudahan penggunaan dan nilai²⁹.

Perusahaan jasa adalah entitas yang terlibat dalam kegiatan yang memberikan manfaat atau kepuasan, sekaligus memproduksi produk tangible. Perusahaan jasa ditandai oleh proses produksinya atau manfaat yang mereka berikan kepada entitas lain, yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak berakhir dengan transfer kepemilikan aset tangible.

²⁹ Rahayu Hartini, *Transport Law*. Malang: UMM Press, 2007 h.17.

Definisi lain menyatakan bahwa perusahaan jasa adalah entitas yang terlibat dalam kegiatan ekonomi yang menghasilkan output yang berbeda dari produk fisik. Output ini dikonsumsi dan diproduksi secara bersamaan, memberikan nilai tambah, dan secara fundamental bersifat tak berwujud dari perspektif pembeli.

Dalam konteks ini, konsumen dan penyedia jasa akan menetapkan perjanjian kontraktual mengenai pengiriman barang, di mana syarat-syarat perjanjian tersebut secara eksplisit diatur dalam kontrak. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan komponen yang wajib terdapat dalam kerangka perjanjian³⁰.

Perjanjian merupakan tindakan formal yang dilakukan oleh satu atau lebih pihak untuk saling mengikat diri pada kewajiban atau kesepakatan tertentu. Pengiriman barang dari pengirim kepada penerima dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian pengangkutan.

Dalam kerangka KUHD, tidak terdapat ketentuan atau persyaratan khusus untuk pembentukan perjanjian angkutan. Pasal 1 KUHD menyatakan bahwa ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berlaku untuk masalah yang diatur dalam KUHD. KUHD tidak memiliki kerangka regulasi khusus; oleh karena itu, artikel ini membahas aspek-aspek dasar Kitab Undang-Undang Hukum Perdata³¹.

Perjanjian angkutan dimulai dengan serangkaian izin dan penerimaan yang ditukar antara pengangkut dan penumpang. Konsep

³⁰ Abdul Rasyid Saliman, Adisuputra, *Business Law for Companies Theory and Case Examples*, Jakarta: Kencana, 2008 h. 272

³¹ Rosmawati, *Principles of Consumer Protection Law*, (Jakarta: Prenadamedia, 2019 h. 3.

perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, merujuk pada tindakan di mana satu atau lebih pihak mengikat diri kepada satu atau lebih pihak lain.

Perjanjian angkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim, di mana pengangkut berkomitmen untuk mengangkut orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain, sementara pengirim setuju untuk mengganti biaya yang terkait.

R. Subekti mendefinisikan perjanjian angkutan sebagai perjanjian kontraktual di mana satu pihak berkomitmen untuk mengangkut orang atau barang dari lokasi yang ditentukan ke lokasi lain, sementara pihak lawan sepakat untuk mengganti biaya angkutan yang terkait³².

Pasal 90 KUHD mengatur bahwa surat pengangkutan tidak merupakan syarat mutlak untuk pembentukan perjanjian, karena tidak diwajibkan untuk ditandatangani oleh kedua belah pihak yang terlibat (pengirim dan pengangkut). Perjanjian pengangkutan merupakan kesepakatan bilateral antara dua pihak. Oleh karena itu, surat pengangkutan ini hanya berfungsi sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan yang disiapkan untuk menerima barang untuk diangkut sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam surat pengangkutan.

Proses transportasi dapat didefinisikan sebagai perpindahan dari titik asal, di mana aktivitas transportasi dimulai, ke tujuan, di mana aktivitas tersebut berakhir. Penyedia jasa transportasi diwajibkan untuk mengatur transportasi sesuai dengan tingkat layanan yang telah ditentukan, sedangkan

³² Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Consumer Protection Law*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008 h. 38

pengguna jasa wajib membayar biaya yang telah disepakati. Komponen-komponen transportasi meliputi: Keberadaan barang yang diangkut sesuai ketersediaan kendaraan sebagai sarana transportasi. Adanya jalan raya yang digunakan oleh kendaraan sebagai sarana transportasi³³.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu perjanjian sah, yaitu:

1. Kesepakatan antara para pihak yang mengikat diri
2. Kemampuan para pihak untuk membuat perjanjian
3. Adanya objek perjanjian
4. Adanya halal causa

Sesuai dengan prinsip-prinsip umum perjanjian, kedua belah pihak diberikan kebebasan penuh untuk melakukan perjanjian kontraktual. Hal ini sejalan dengan Pasal 1388 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur³⁴:

- 1) Semua perjanjian yang sah secara hukum bersifat mengikat sebagai hukum bagi para pihak yang terlibat dalam pembentukannya.
- 2) Perjanjian-perjanjian tersebut hanya dapat dibatalkan dengan persetujuan bersama kedua belah pihak atau atas alasan yang secara tegas diatur oleh undang-undang sebagai alasan yang cukup untuk tindakan tersebut. Perjanjian-perjanjian ini harus dilaksanakan dengan integritas dan kesungguhan.

Berdasarkan Pasal 1320 junto Pasal 1338 Kitab Undang-Undang

³³ Zaeni Asyhadie, *Business Law Principles and Implementation in Indonesia*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Cet. 10, 2017 h. 196

³⁴ Djaja S. Meliala, *Development of Civil Law on Objects and Bond Law*, Bandung: Nuansa Aulia, 2015, h. 4

Hukum Perdata, setiap orang memiliki kebebasan untuk membuat atau terlibat dalam perjanjian yang mengatur syarat-syarat perjanjian tersebut guna membentuk atau terlibat dalam suatu perjanjian yang menetapkan syarat-syarat perjanjian, sehingga menciptakan kewajiban antara kedua belah pihak. Adanya konsekuensi dalam perjanjian mengharuskan para pihak untuk mematuhi hak dan kewajiban yang timbul darinya³⁵.

Pembentukan perjanjian timbul dari komitmen bersama kedua belah pihak yang terlibat. Kehadiran kedua belah pihak tersebut memudahkan pelaksanaan perjanjian, sehingga memungkinkan pembentukan perjanjian angkutan yang bergantung pada partisipasi pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut.

Perjanjian angkutan dengan pengirim mengatur kewajiban pengangkut, yang berkomitmen untuk mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain, memastikan keamanan dan ketepatan waktu. Secara bersamaan, pengirim wajib mengganti biaya angkutan yang telah diberikan oleh pengangkut, sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian³⁶.

Namun, dalam praktiknya, pembentukan perjanjian pengangkutan ditandai oleh kesepakatan bersama, yang berarti bahwa kesepakatan antara pengirim dan pengangkut saja sudah cukup untuk membentuk perjanjian pengangkutan. Ketentuan dalam Pasal 90 KUHD mengenai keharusan adanya surat muatan (*bill of lading*) sebagai bukti adanya perjanjian pengangkutan tidak diperlukan³⁷.

³⁵ Abdulkadir Muhammad, *Commercial Transport Law*, Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 1998, h. 49

³⁶ Zainal Asikin, *Trade Law*, Jakarta: Raja Grafindo, 2014, h. 163

³⁷ Abdulkadir Muhammad, *Commercial Expedition Law*, Citra Aditya Bakti, Bandung,

Pasal 90 KUHD menyatakan:

Surat muatan berfungsi sebagai perjanjian resmi antara pengirim atau pengirim barang dan pengangkut atau nahkoda. Dokumen ini tidak hanya mencakup syarat-syarat yang disepakati bersama oleh para pihak, seperti jangka waktu penyelesaian pengangkutan, tetapi juga ketentuan mengenai ganti rugi dalam hal keterlambatan pemuatan³⁸:

- 1) Penunjukan dan dimensi atau berat barang yang akan diangkut, beserta merek dan jumlahnya:
- 2) Penunjukan orang yang akan menerima barang:
- 3) Penunjukan dan lokasi pengangkut atau nahkoda:
- 4) Besarnya biaya angkutan:
- 5) Tanggal:
- 6) Tanda tangan pengirim atau pengirim barang harus dicantumkan dalam surat pengangkutan, dan pengirim barang wajib mencatat hal ini dalam register harian mereka.

Perjanjian pengangkutan mengatur hubungan antara pengangkut, sebagai badan hukum, dan pengirim, sebagai konsumen yang menggunakan jasa pengangkutan. Perjanjian ini menetapkan kewajiban mutual yang mengikat kedua belah pihak dalam hubungan kontraktual mereka.

2.3 Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang

Perusahaan ekspedisi, dalam praktiknya, berperan sebagai pengangkut, yang dapat menimbulkan tantangan dalam implementasi

1996, h. 37

³⁸ Abdul R. Saliman, *Business Law for Companies: Theory and Case Examples* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 210

perjanjiannya. Kewajiban perusahaan diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab ekspeditor diatur dalam Pasal 87 dan Pasal 88 KUHD (Kode Komersial). Perusahaan ekspedisi, dalam kapasitasnya sebagai pelaksana pengiriman barang, bertanggung jawab atas barang yang dipercayakan kepadanya oleh pengirim, sesuai dengan ketentuan perjanjian³⁹.

Ekspeditor memainkan peran penting dalam perjanjian pengangkutan barang karena hubungan eratnya dengan pengirim, pengangkut, dan penerima barang. Ekspeditor beroperasi sebagai pengangkut barang yang mewakili kepentingan pengirim.

Pengusaha angkutan, seperti ekspeditor, beroperasi di bidang angkutan barang, di mana mereka berperan sebagai pengangkut itu sendiri. Rincian mengenai biaya angkutan yang ditetapkan dengan jelas menggambarkan hal ini. Dalam konteks ini, ekspeditor mempertimbangkan biaya yang terkait dengan barang dari pengangkut, termasuk total biaya dan provinsi, sebagai kontribusi terhadap operasinya sendiri, suatu tanggung jawab yang biasanya tidak ditanggung oleh perusahaan angkutan. Deskripsi di atas menunjukkan bahwa kriteria ekspeditor, sebagaimana diatur dalam ketentuan hukum yang berlaku, adalah sebagai berikut⁴⁰:

- a. Entitas perantara yang terlibat dalam pengadaan pengangkut barang
- b. Beroperasi mewakili pengirim
- c. Mendapatkan ketentuan dari pengirim

³⁹ Soekanto, *Introduction to Legal Research*, Jakarta: Rineka Cipta. 2003 h.43.

⁴⁰ Amiruddin and Zainal Asikin, *Introduction to Legal Research Methods*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006 h. 16.

Sejumlah pemangku kepentingan akan terlibat dalam perjanjian angkutan. Entitas yang terlibat dalam perjanjian ini ditetapkan sebagai “subjek hukum angkutan”. Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian angkutan dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yang berbeda: mereka yang memiliki kewajiban langsung berdasarkan perjanjian dan mereka yang terikat secara tidak langsung oleh ketentuan perjanjian tersebut⁴¹.

a) Pihak yang secara langsung terikat pada perjanjian pengangkutan

1. Pihak Pengangkut

Entitas yang dimaksud adalah pengangkut, yang merujuk pada usaha yang secara utama bergerak dalam bidang pengangkutan barang. Istilah “pengangkut” tidak memiliki definisi umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), kecuali dalam konteks pengangkutan laut. Pengangkut, sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, berkomitmen untuk melaksanakan pengangkutan barang dan/atau orang. Dari perspektif ini, pengangkut dianggap sebagai entitas yang telah menyetujui untuk menyediakan sarana pengangkutan.

2. Pihak Pengirim

Pengirim merupakan entitas yang sangat penting dalam kerangka kerja pengiriman barang. Dalam konteks perjanjian pengangkutan, pengirim merupakan pihak dalam perjanjian pengangkutan dan telah menyetujui untuk menanggung biaya

⁴¹ Soekanto. Normative Legal Research. Jakarta: Rajawali Press. 2004 h. 12

pengangkutan yang ditanggung oleh pengangkut selama pengiriman barang dari titik keberangkatan hingga tujuan yang ditentukan. Namun, definisi pengirim umumnya tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang juga tidak memberikan definisi mengenai apa yang dimaksud dengan pengirim.

b) Pihak yang secara tidak langsung terikat pada perjanjian pengangkutan

1) Penerima

Dalam perjanjian pengangkutan, penerima barang dapat diidentifikasi sebagai pengirim atau entitas alternatif yang memiliki kepentingan dalam pengiriman. Dalam kasus di mana penerima barang berperan sebagai pengirim, maka penerima barang diakui sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam kasus di mana penerima barang diidentifikasi sebagai pihak ketiga yang berkepentingan, maka penerima barang memperoleh status sebagai subjek hukum dalam konteks pengangkutan. Namun, penting untuk dicatat bahwa penerima barang tidak memenuhi syarat sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan itu sendiri. Ketentuan yang tercantum dalam perjanjian menetapkan kewajiban selanjutnya bagi penerima barang:

- a) Entitas atau individu yang mampu memperoleh hak dari pengirim.
- b) Sesuai dengan dokumen transit yang berlaku;
- c) Terlepas dari apakah tarif telah dibayar.³⁰

2) Ekspediter

Pasal 86 KUH Dagang mengatur peran seorang ekspeditor sebagai individu yang bertugas untuk memperoleh pengangkut, baik melalui darat maupun air, demi kepentingan pengirim (KUHD). KUHDagang memberikan definisi sebagai berikut. Pengirim bertindak sebagai perantara dalam batas-batas perjanjian pengangkutan, mewakili kepentingan pengirim. Pengangkut dapat dianggap sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan, meskipun ia bukan salah satu pihak dalam perjanjian tersebut, karena hubungannya yang erat dengan pengangkut, pengirim, atau tujuan. Namun, perjanjian ekspedisi dibuat antara pengirim dan pengirim barang selama proses pengangkutan. Setiap pihak memiliki kontrak independen terkait hal ini.

2.4 Tinjauan Konsumen Dan Pelaku Usaha

1. Konsumen

Dalam kegiatan komersial, terdapat hubungan timbal balik antara perusahaan dan konsumen, yang ditandai oleh ketergantungan mutual. Tujuan utama entitas bisnis adalah menghasilkan keuntungan melalui transaksi dengan konsumen, sedangkan konsumen berusaha mencapai kepuasan dengan memenuhi kebutuhan mereka akan produk tertentu. Dalam hubungan ini, seringkali terlihat ketidakseimbangan antara kedua pihak yang terlibat. Konsumen seringkali berada dalam posisi yang kurang menguntungkan, sehingga rentan dieksploitasi oleh entitas bisnis yang memiliki kekuatan sosial dan ekonomi yang signifikan. Secara ringkas, konsumen menunjukkan kerentanan terhadap eksploitasi oleh entitas

komersial selama pelaksanaan operasional bisnis mereka⁴².

Definisi konsumen dalam Pasal 1 Ayat 2 GCPL berbunyi:

Konsumen mencakup semua individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, terutama untuk kepentingan sendiri, serta untuk kepentingan orang lain dan makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan.

Konsumen sendiri dapat dibagi menjadi dua:

- a. Konsumen akhir merujuk pada individu yang secara langsung memanfaatkan produk yang mereka peroleh.
 - (1) Badan Pengembangan Hukum Nasional (BPHN) mendefinisikan pengguna akhir barang sebagai individu yang menggunakan barang tersebut untuk keperluan pribadi atau keperluan lain, bukan untuk dijual kembali.
 - (2) Seperti yang dinyatakan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia): “penggunaan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, yang dimaksudkan untuk keperluan pribadi atau untuk kebutuhan keluarga atau orang lain, dan bukan untuk tujuan dijual kembali.”
- b. Konsumen perantara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lain. Contoh: distributor, agen, dan pengecer.
 - (1) Pembelian. Ketika seseorang memperoleh barang melalui pembelian, mereka terlibat dalam hubungan kontraktual dengan entitas komersial, sehingga memperoleh perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

⁴² Abdulkadir Muhammad. Law and Legal Research, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004 h. 192.

Metode alternatif perolehan meliputi hadiah, hibah, dan warisan, selain pembelian. Dalam konteks metode kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam hubungan kontraktual dengan entitas bisnis. Akibatnya, konsumen kehilangan perlindungan hukum yang timbul dari perjanjian. Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan perlindungan negara melalui peraturan yang melindungi kepentingan konsumen⁴³.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang ditetapkan, serta syarat dan jaminan yang telah dijamin.
- 3) Hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai syarat dan jaminan yang terkait dengan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan diakui.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang sesuai,
- 6) Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan mengenai masalah konsumen
- 7) Hak untuk menerima perlakuan atau layanan yang akurat dan jujur, bebas dari diskriminasi.

⁴³ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 2018 h. 75

- 8) Hak untuk menerima ganti rugi, restitusi, dan/atau penggantian dalam hal barang dan/atau jasa yang disediakan tidak sesuai dengan perjanjian yang ditetapkan atau tidak memenuhi standar yang diharapkan.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan undang-undang dan peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

Untuk memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, sangat penting agar hak-hak konsumen yang telah disebutkan di atas dijamin oleh baik lembaga pemerintah maupun produsen. Penyelenggaraan hak-hak ini sangat penting dalam melindungi konsumen dari kerugian potensial di berbagai aspek. Oleh karena itu, konsumen diwajibkan untuk memenuhi kewajiban tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴⁴:

- 1) Memeriksa atau mematuhi pedoman dan protokol informasi mengenai penggunaan barang dan/atau jasa untuk memastikan keselamatan dan keamanan.
- 2) Prinsip itikad baik dalam pelaksanaan transaksi untuk memperoleh barang dan/atau jasa.
- 3) Pembayaran harus dilakukan sesuai dengan kurs yang berlaku.
- 4) Berpartisipasi dalam upaya berkelanjutan untuk mengatasi kerangka hukum yang berkaitan dengan sengketa perlindungan konsumen.

Tanggung jawab konsumen untuk berpartisipasi dan mematuhi pedoman informasi dan protokol yang berkaitan dengan penggunaan atau penerapan barang dan/atau jasa, khususnya dalam hal keamanan dan

⁴⁴ Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakartajayawidya, 2019 h. 103

keselamatan, merupakan bidang yang memerlukan perhatian regulasi yang signifikan.

2. Pelaku Usaha

Pihak pelaku usaha merujuk pada setiap individu atau badan usaha, tanpa memandang status hukumnya, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah yurisdiksi Republik Indonesia. Hal ini dapat dilakukan secara mandiri atau secara kolaboratif melalui perjanjian, dan mencakup penyelenggaraan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi⁴⁵.

Sementara itu, hak-hak pelaku usaha atau pelaku usaha dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima imbalan sesuai dengan ketentuan mengenai syarat dan nilai tukar barang dan/atau jasa dalam transaksi perdagangan.
- b. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang memiliki niat jahat.
- c. Hak untuk melakukan pertahanan diri yang wajar dalam penyelesaian sengketa konsumen secara hukum.
- d. Hak untuk pemulihan reputasi jika secara hukum ditetapkan bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang bersangkutan.
- e. Hak-hak sebagaimana diatur dalam ketentuan undang-undang dan peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

3. Kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

⁴⁵ H.M.N.. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi*, Djambatan, Jakarta, 2003 h. 82

- a. Melakukan kegiatan usaha dengan integritas dan kejujuran.
- b. Menjamin penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, beserta penjelasan rinci mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharannya.
- c. Wajib memperlakukan atau melayani konsumen dengan akurat, integritas, dan tanpa diskriminasi.
- d. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku untuk barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Memfasilitasi kesempatan bagi konsumen untuk melakukan pengujian dan evaluasi terhadap barang dan jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan.
- f. Menawarkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian yang timbul akibat penggunaan, konsumsi, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Menawarkan kompensasi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang disediakan tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Dalam kerangka GCPL, diwajibkan bagi entitas bisnis untuk menjalankan kegiatan komersialnya dengan komitmen terhadap itikad baik, sementara konsumen juga diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik selama proses pembelian barang dan/atau jasa.

2.5 Tinjauan Umum Tentang Barang Kiriman Konsumen

Istilah “objek” atau “zaak,” sebagaimana diatur dalam Pasal 499 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, didefinisikan sebagai “segala sesuatu yang

dapat menjadi objek hak milik.” Objek hak milik dapat berupa barang berwujud atau hak tidak berwujud, termasuk namun tidak terbatas pada hak cipta dan hak paten, di antara lainnya. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengklasifikasikan objek sebagai entitas berwujud, termasuk kendaraan bermotor, tanah, dan berbagai barang lainnya⁴⁶.

Objek tak berwujud, termasuk hak cipta dan paten, tidak diatur oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; melainkan diatur oleh kerangka hukum yang terpisah, yaitu Undang-Undang Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual. Konsep “zaak” harus dipahami tidak hanya sebagai objek, tetapi juga dalam kaitannya dengan tindakan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 KUH Perdata, kepentingan sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1354 KUH Perdata, dan kenyataan hukum sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1263 KUH Perdata.

Kewajiban perusahaan yang melakukan angkutan barang melalui darat menggunakan kendaraan bermotor diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UULAJ). Pengaturan mengenai tanggung jawab atas pengangkutan barang diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Mengingat kewajiban yang cukup berat yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan, entitas bisnis berupaya untuk mengoptimalkan syarat dan ketentuan pengiriman. Pendekatan strategis ini bertujuan untuk menciptakan kesan keuntungan bagi pengirim, misalnya dengan memasukkan klausul ganti rugi dalam perjanjian pengiriman.

⁴⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010 h. 45

Selain itu, manfaat yang signifikan bagi perusahaan transportasi adalah bahwa dalam hal terjadi kejadian yang merugikan dan tidak menguntungkan selama proses pengangkutan, pengangkut hanya bertanggung jawab untuk mengganti kerugian sesuai dengan syarat dan ketentuan pengiriman yang diajukan dan disetujui oleh pengirim pada awal pengiriman, sehingga membatasi kewajiban mereka.

Pengirim dapat diklasifikasikan sebagai individu atau badan hukum. Pengirim diidentifikasi sebagai pemilik barang yang akan dikirim, atau bertindak sebagai perantara dalam konteks perjanjian jual beli dengan penerima barang tersebut.

Abdulkadir Muhammad menggambarkan karakteristik pengirim sebagai individu yang memenuhi kriteria tertentu: mereka adalah pemilik barang, memiliki status sebagai pihak dalam perjanjian kontrak, menanggung biaya pengangkutan, dan memegang dokumen pengangkutan yang relevan⁴⁷.

Kewajiban dan hak timbal balik para pihak timbul sebagai akibat dari peristiwa hukum, yang dapat muncul melalui tindakan, kejadian, atau keadaan tertentu. Peristiwa hukum dapat timbul dari perjanjian atau peraturan perundang-undangan. Interaksi antara kewajiban dan hak timbal balik antara pengangkut dan penumpang atau pengirim timbul dari tindakan, kejadian, atau keadaan yang melekat dalam proses pengangkutan.

Kewajiban yang timbul dari ketentuan perjanjian disebut sebagai kewajiban kontraktual, sedangkan kewajiban yang timbul dari ketentuan

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 2018 h. 63

hukum disebut sebagai kewajiban hukum.

Pelaksanaan kewajiban perusahaan pelayaran harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Dalam bidang hukum ekspedisi, terdapat tiga prinsip pertanggungjawaban yang diakui: pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, pertanggungjawaban berdasarkan asumsi, dan pertanggungjawaban mutlak. Kerangka hukum yang mengatur ekspedisi di Indonesia secara umum sejalan dengan prinsip pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan dan asumsi yang terkait.

Prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen secara eksplisit diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Prinsip-prinsip tersebut mencakup manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta jaminan kepastian hukum⁴⁸.

1. Prinsip manfaat dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk mengoptimalkan pengaturan langkah-langkah perlindungan konsumen, sehingga kepentingan konsumen dan entitas bisnis terpenuhi secara menyeluruh.
2. Prinsip keadilan dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk memaksimalkan partisipasi semua individu, memastikan bahwa baik konsumen maupun entitas bisnis memiliki akses yang adil terhadap hak dan kewajiban mereka.
3. Prinsip keseimbangan dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk menegakkan keseimbangan antara kepentingan konsumen, entitas

⁴⁸ Celina, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Sinar Garfika 2008 h. 56

bisnis, dan badan pemerintah, dengan memperhatikan aspek material dan spiritual.

4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen diberikan jaminan mengenai keamanan dan keselamatan mereka dalam konsumsi dan pemanfaatan barang dan/atau jasa.
5. Prinsip kepastian hukum bertujuan untuk memastikan bahwa entitas bisnis dan konsumen mematuhi hukum sambil menerima perlakuan yang adil dalam bidang perlindungan konsumen, dengan Negara memberikan jaminan kepastian hukum.
6. Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk melindungi individu dalam masyarakat dalam kapasitasnya sebagai konsumen.

Selain itu, kesadaran yang terbatas dan kurangnya pengetahuan di kalangan masyarakat sebagai konsumen seringkali terdampak negatif oleh perilaku entitas bisnis yang lalai. Tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi kepentingan mereka sendiri.
2. Meningkatkan martabat konsumen dengan mengurangi akses negatif terhadap pemanfaatan barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam pemilihan, penentuan, dan penegakan hak-hak mereka sebagai konsumen.
4. Menetapkan kerangka kerja perlindungan konsumen yang mencakup

unsur kepastian hukum, serta mekanisme pengungkapan informasi dan akses terhadap informasi.

5. Meningkatkan pemahaman pemangku kepentingan bisnis mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk menciptakan lingkungan di mana integritas dan akuntabilitas dalam praktik bisnis ditanamkan.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang memastikan keberlanjutan operasional bisnis dalam produksi barang dan/atau jasa, serta kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III

LANGKAH PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI UNTUK MENANGANI KOMPENSASI TERKAIT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

3.1. Bentuk Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Atas Keterlambatan Barang di Kantor Pusat JNE Lamongan

Pengiriman barang merupakan layanan publik yang memfasilitasi transportasi barang yang aman dan dapat diandalkan antar kota, seperti yang disediakan oleh penyedia layanan. Barang dapat mencakup berbagai macam barang, termasuk dokumen, logistik, produk elektronik, dan lain-lain. Barang dapat diangkut melalui jalur darat, laut, atau udara.

Jarak merupakan variabel penting dalam penilaian moda transportasi yang sesuai untuk pengangkutan barang. Evolusi teknologi telah sangat mempengaruhi berbagai dimensi keberadaan kontemporer, terutama di bidang teknologi informasi, yang memfasilitasi akses individu terhadap informasi yang berkaitan dengan aspek-aspek tertentu dari rutinitas harian mereka⁴⁹.

Hal ini memerlukan pemantauan kemajuan pengiriman barang melalui jasa pengiriman barang yang sudah ada. JNE dikenal sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki cakupan nasional di seluruh Indonesia. JNE beroperasi sebagai perusahaan pengiriman berbasis teknologi, menawarkan solusi pengiriman yang komprehensif untuk barang .

⁴⁹ Dewa Kadek Kevin Patria, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada JNE Pusat Lamongan), Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9 Tahun 2020, Universitas Udayana, 2020 h. 11

Pengguna jasa diharuskan untuk menyerahkan sejumlah biaya yang telah ditentukan kepada JNE dengan tujuan untuk memperlancar pengiriman barang ke alamat yang telah ditentukan. Namun demikian, terlepas dari kelebihan yang ditawarkan oleh penyedia jasa pengiriman, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat tantangan yang dihadapi selama proses pengiriman yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), sejumlah hak-hak konsumen secara eksplisit dijamin dan dilindungi oleh ketentuan hukum, antara lain⁵⁰:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak ini menandakan bahwa konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa harus mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan, baik secara fisik maupun psikis. Hak atas keamanan memiliki arti penting, karena konsumen, khususnya pembeli, yang diharuskan untuk berhati-hati, bukan pelaku usaha. Mengingat situasi genting yang dihadapi oleh konsumen, baik dalam konteks ekonomi maupun sosial, UUPK merasa sangat penting untuk menjelaskan standar etika dan kerangka peraturan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memastikan keselamatan dan keamanan. Selain itu, keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, terutama pemerintah, sangat penting secara komprehensif untuk pengembangan peraturan dan pengawasan pelaksanaannya.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan

⁵⁰ V.E Zeithaml Dan M. Jo Bitner, *Service Marketing : Integrating Customer Fokus Across The Firm*, 2nd Edition, Mcgraw Hill Companies Inc., 2000 h. 84

yang dijanjikan; Konsumsi barang dan/atau jasa harus didasarkan pada kebutuhan dan kelayakan konsumen. Bagi konsumen yang termasuk dalam kelas menengah yang memiliki sumber daya keuangan, situasi ini mungkin tidak menjadi masalah yang signifikan. Namun demikian, bagi konsumen yang termasuk dalam strata sosial ekonomi yang lebih rendah, yang kemampuan belinya relatif terbatas, hal ini menjadi tantangan yang signifikan. Kurangnya pilihan yang dialami oleh kelompok konsumen ini sebagian besar berasal dari pemahaman mereka tentang kualitas produk dan/atau layanan. Terlepas dari kesadaran mereka akan risiko tersembunyi yang terkait dengan produk yang mereka gunakan, konsumen ini terus terlibat dengan barang dan jasa ini, karena mereka tetap berada dalam kapasitas keuangan mereka. Jaminan keamanan terkait kondisi barang dan jasa tergantung pada daya beli konsumen.

3. Hak atas informasi yang tepat, transparan, dan jujur mengenai status dan jaminan produk dan/atau jasa; Produsen berkewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap terkait produk, barang, dan/atau jasanya. Pentingnya hal ini tidak dapat ditekankan, karena ketidakakuratan dalam penyebaran informasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan berpotensi menimbulkan dampak yang merugikan konsumen.

Pelaku usaha dapat menyampaikan informasi melalui beberapa cara:

- (a) Komunikasi langsung;
- (b) Penggunaan media komunikasi;
- (c) Pencantuman pada label produk atau jasa.

Oleh karena itu, sangat penting untuk menyampaikan tujuan informasi produk secara jelas, tidak semata-mata untuk tujuan perluasan pasar, tetapi juga berkaitan dengan informasi yang komprehensif, terutama yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan konsumen. Tindakan ini memerlukan pertimbangan yang cermat, karena dapat menimbulkan potensi kerugian di masa depan.

4. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan; Insiden yang melibatkan ancaman keamanan dan keselamatan, di samping produk yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan karakteristik barang yang dipertukarkan, sering terjadi. Situasi ini memprihatinkan dan berbahaya bagi konsumen. Oleh karena itu, adalah hak konsumen untuk menyampaikan keluhan dan mengkomunikasikan masalah ini kepada pelaku usaha yang tepat. Pelaku usaha diwajibkan untuk terlibat dengan, menangani, dan secara efektif menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Hak ini berfungsi sebagai pengaman untuk memastikan bahwa kepentingan, pendapat, dan keluhan konsumen diakui secara layak oleh badan-badan pemerintah, produsen, dan pedagang.
5. Hak untuk mendapatkan akses terhadap advokasi, perlindungan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai untuk perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Dalam konteks perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat tanggung jawab yang bersamaan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan otonomi konsumen dalam melindungi diri mereka

sendiri. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan martabat dan status konsumen tetapi juga menumbuhkan budaya kejujuran dan akuntabilitas di antara para pelaku usaha.

6. Hak untuk mengakses pendidikan dan pelatihan konsumen; Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan, terutama yang berkaitan dengan kualitas barang dan jasa, dalam rangka mengurangi risiko penipuan atau kecurangan. Diharapkan bahwa konsumen akan mengadopsi pendekatan proaktif, yang dicontohkan dengan praktik membaca label produk secara teratur. Pemerintah dan produsen diharapkan dapat memfasilitasi distribusi bahan-bahan penting kepada konsumen. Upaya-upaya yang ditujukan untuk pendidikan konsumen tidak harus dilakukan secara eksklusif di dalam lingkungan pendidikan formal, tetapi juga dapat dilaksanakan secara efektif melalui saluran media dan organisasi berbasis masyarakat.
7. Hak untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang adil, yang ditandai dengan kejujuran dan ketiadaan diskriminasi. Pelaku usaha yang terlibat dalam perdagangan yang melakukan praktik diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, seperti mengkategorikan konsumen berdasarkan statusnya, secara tegas dilarang. UUPK telah mengantisipasi perkembangan tersebut, dengan memastikan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan jujur serta bebas dari diskriminasi dari pelaku usaha.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian timbul apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

perjanjian atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Perumusan UUPK dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar yang diperlukan untuk mewujudkan perlindungan konsumen secara efektif. Hubungan hukum antara penjual dan konsumen harus diwarnai dengan transparansi, sehingga konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat produk dapat memperoleh ganti rugi yang layak. Selain itu, penting untuk menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa kepada pihak-pihak yang terlibat.

9. Hak-hak yang diatur oleh undang-undang dan kerangka peraturan alternatif. Pasal 4 UUPK

Hak-hak yang dimaksud adalah hak-hak dasar yang dimiliki oleh semua individu yang terlibat dalam kegiatan konsumen dan diakui sebagai subjek hukum. Konsumen, sebagai subjek hukum, memerlukan perlindungan atas kepentingan dan keselamatan mereka melalui langkah-langkah legislatif; namun, pengawasan proses perlindungan ini harus dilakukan oleh otoritas pemerintah. Dalam konteks ini, sangat penting bagi produsen, distributor, dan penjual untuk melakukan pertimbangan etis agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Sangat penting untuk diketahui bahwa jika konsumen mengalami kerugian, pertanggungjawaban harus diberikan kepada produsen dan penjual. Masalah umum yang sering muncul adalah penundaan pengangkutan barang ke tempat tujuan. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa penundaan pengiriman barang dapat disebabkan oleh faktor alam dan gangguan pada pesanan, selain faktor manusia. Fenomena

alam dan gangguan pada tatanan masyarakat meliputi peristiwa seismik, banjir, dan kerusuhan sipil⁵¹.

Sementara itu, faktor manusia meliputi kelalaian dalam melampirkan tanda terima, proses pengecekan ulang, kesalahan rute, dan keterlambatan yang terkait dengan waktu keberangkatan. Berdasarkan Pasal 7 huruf F Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah ditetapkan bahwa perusahaan pelayaran bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi pada barang konsumen selama proses pengiriman. Insiden seperti ini mengakibatkan kerugian finansial bagi pengguna jasa, karena mereka telah menginvestasikan sejumlah uang untuk menjamin pengiriman kiriman mereka tepat waktu ke tujuan yang telah ditentukan.

JNE menyediakan berbagai layanan, yang meliputi layanan standar dan layanan khusus. Layanan yang sering dipilih oleh pelanggan JNE Lamongan antara lain REG (Reguler), OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), dan JTR (JNE Trucking).

a. REG (Reguler)

REGULER berfungsi sebagai layanan pengiriman yang mencakup seluruh wilayah di Indonesia, dengan jangka waktu pengiriman yang diantisipasi mulai dari 1 hingga 7 hari kerja, tergantung pada zona tujuan tertentu. Parameter:

- Pengiriman tidak akan dilakukan pada hari Minggu atau hari libur nasional.
- Tidak ada kebijakan pengembalian dana.

b. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

⁵¹ Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan*, Bandung : Nuansa Aulia, 2015 h. 57

OKE berfungsi sebagai layanan pengiriman yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, menawarkan tarif hemat biaya dengan estimasi durasi pengiriman yang melebihi layanan REGULER. Hasil pengiriman tergantung pada zona tujuan yang ditentukan.

Syarat dan Ketentuan:

- Pengiriman tidak dilakukan pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.
- Tidak adanya kebijakan pengembalian dana.

c. JTR (JNE Trucking)

JTR berfungsi sebagai layanan pengiriman yang melayani seluruh wilayah di Indonesia, menawarkan tarif paling hemat biaya dengan estimasi waktu pengiriman yang melebihi Layanan Oke. Hasil pengiriman tergantung pada zona tujuan yang ditentukan.

Syarat dan ketentuan:

- Pengiriman tidak akan dilakukan pada hari Sabtu, Minggu, atau hari libur nasional.
- Tidak ada kebijakan pengembalian dana.
- Berat ditentukan berdasarkan per 10kg

Dalam konteks penawaran JNE Lamongan, perlu dicatat bahwa layanan YES (Yakin Esok Sampai) sering dimanfaatkan oleh pelanggan.

e. YES (Yakin Esok Sampai)

YES beroperasi sebagai layanan yang menyediakan pengiriman pada hari berikutnya, termasuk hari Minggu dan hari libur nasional.

Syarat dan Ketentuan:

- Ada batas waktu maksimum yang ditetapkan.
- Pengiriman ke penerima harus dilakukan selambat-lambatnya pukul 23:59 waktu setempat.
- Hal ini berlaku untuk wilayah perkotaan yang ditentukan.
- Pengembalian dana akan diberikan jika keterlambatan pengiriman disebabkan oleh JNE.

Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menjelaskan tanggung jawab yang terkait dengan pengangkutan, yang menetapkan bahwa pengangkut wajib menjamin keamanan barang konsumen, memastikan bahwa barang tersebut tetap utuh sejak serah terima hingga sampai ke tempat tujuan. Proses pengiriman penuh dengan tantangan yang dapat menyebabkan kerusakan, keterlambatan pengiriman, atau potensi kehilangan barang milik konsumen. Perusahaan jasa memikul kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen⁵².

Beberapa prinsip yang mengatur tanggung jawab dalam pengangkutan, antara lain:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (fault liability principle);
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (presumption of liability principle);
3. Prinsip tanggung jawab mutlak (absolute liability principle).

Dalam hal pelanggan menggunakan layanan khusus, kerangka

⁵² Janus Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Cet.Iii*; Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014 h. 102

pertanggung jawaban yang ditetapkan oleh JNE Central Lamongan untuk keterlambatan pengiriman barang adalah penggantian sebesar sepuluh kali lipat dari biaya layanan yang dikeluarkan, atau batas maksimum Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), yang berlaku jika pengirim memilih untuk tidak mengasuransikan kiriman. Sebagai contoh, jika biaya pengiriman berjumlah Rp 16.000 (enam belas ribu rupiah), maka pengembalian dana yang sesuai sebagai kompensasi adalah Rp 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah), dan bukan Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Apabila pengirim memilih untuk mengasuransikan kirimannya, maka kerusakan yang terjadi akan diganti oleh JNE Pusat Lamongan sesuai dengan nilai barang yang dikirim, sesuai dengan yang tertera pada resi pembelian. Jika terjadi keterlambatan terkait pengiriman dokumen atau barang melalui layanan reguler JNE Lamongan, perlu diperhatikan bahwa tidak ada kompensasi yang akan diberikan. Jadwal yang diberikan hanya merupakan estimasi dan bukan merupakan jaminan pengiriman. Petugas Sales Counter telah menjelaskan informasi ini kepada calon pelanggan, untuk memastikan bahwa calon pelanggan memahami risiko yang melekat pada layanan yang mereka pilih.

Ganti rugi dialokasikan oleh JNE Pusat Lamongan untuk menjunjung tinggi kepercayaan pengguna jasa pengiriman. JNE Central Lamongan menyarankan kepada seluruh pelanggan untuk mengasuransikan kirimannya, terutama jika barang yang dikirim memiliki nilai yang cukup besar. Hal ini merupakan strategi pencegahan yang dirancang untuk melindungi konsumen dari potensi risiko yang mungkin timbul selama

proses pengiriman. Biaya asuransi untuk barang yang ditaksir kurang dari Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) adalah sebesar Rp 2.500 (dua ribu lima ratus rupiah). Untuk barang yang ditaksir lebih dari Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah), biaya asuransi dihitung sebesar 0,2% dari nilai barang, ditambah dengan biaya administrasi sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah).

Hal ini mengindikasikan adanya inisiatif untuk menegakkan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen oleh JNE Pusat Lamongan, yang mengamanatkan bahwa perusahaan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas keterlambatan atau kerusakan barang selama pengiriman, namun perlu dicatat bahwa kompensasi penuh bergantung pada pembelian asuransi.

Sejumlah kerangka kerja legislatif menggambarkan konsep konsumen. Pasal 1(2) UU Perlindungan Konsumen menjelaskan definisi konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan secara eksplisit mengecualikan tujuan-tujuan komersial. Konsumen memainkan peran penting dalam dinamika operasional perusahaan, karena kehadiran mereka memungkinkan organisasi untuk terlibat dalam penjualan, pemasaran, dan penyediaan produk. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan istilah “konsumen” (Pasal 1 ayat 2) sebagai “setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Sebuah organisasi yang memberikan kualitas layanan yang tinggi kepada pelanggannya kemungkinan besar akan mendapatkan keuntungan timbal balik. Sangat penting bagi setiap organisasi yang menawarkan layanan, baik melalui barang berwujud maupun layanan tidak berwujud, untuk secara konsisten menilai semua bentuk pemberian layanan kepada konsumen. Evaluasi ini berfungsi sebagai titik referensi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dalam upaya di masa depan. Penilaian terhadap berbagai aktivitas kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan akan menunjukkan bahwa kualitas perusahaan memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan cenderung menghasilkan keuntungan bagi organisasi dan meningkatkan profitabilitasnya.

3.2 Upaya Penyelesaian Ganti Rugi Oleh Pihak Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Keterlambatan Barang di Kantor JNE Pusat Lamongan

Jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada penggunanya terkait layanan atau produknya memiliki arti penting. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat, penerapan perlindungan hukum sangatlah penting. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan perlindungan sebagai tempat berlindung, atau badan yang memberikan perlindungan. Asikin mengartikulasikan bahwa hukum merupakan seperangkat aturan dan prinsip yang komprehensif yang dirancang untuk mengatur interaksi sosial dan untuk menegakkan ketertiban masyarakat.

Satjipto Raharjo menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya yang bertujuan untuk melindungi hak-hak individu dalam masyarakat

yang telah dirugikan, sehingga memungkinkan mereka untuk menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum secara penuh. Perlindungan hukum berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan hak-hak masyarakat ditegakkan, sehingga menumbuhkan rasa aman di antara para anggotanya. UUPK dibentuk untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha⁵³.

UUPK mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai mekanisme yang bertujuan untuk memberi kepastian hukum kepada konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang ditawarkan di pasar. Az. Nasution mengartikulasikan bahwa hukum perlindungan konsumen mencakup “kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah yang timbul di antara berbagai pihak yang menyangkut barang dan/atau jasa konsumen dalam konteks interaksi sosial.”

Konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha apabila pelayanan yang diberikan menyimpang dari ketentuan yang telah disepakati, yang mengakibatkan kerugian finansial. Perilaku konsumen dalam meminta ganti rugi dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang menjelaskan hak-hak yang diberikan kepada konsumen. Pada poin h dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang diharapkan.

JNE Central Lamongan bertanggung jawab untuk memastikan kiriman konsumen sampai ke tempat tujuan dalam kondisi yang sama seperti saat dikirim. Dalam hal kiriman mengalami kerusakan selama proses

⁵³ Lasse, Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2012 h. 63

pengiriman, maka konsumen berhak meminta ganti rugi kepada JNE Pusat Lamongan atas kejadian tersebut.

Menurut Pasal 45 ayat (2) UUPK, ada dua metode utama untuk mengatasi sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu litigasi, yang melibatkan proses pengadilan, dan non-litigasi, yang berkaitan dengan penyelesaian di luar pengadilan.

Bapak Ario Wijaya Nova menyatakan bahwa JNE Central Lamongan secara konsisten menekankan pentingnya penyelesaian sengketa melalui negosiasi damai antara perusahaan dan konsumen. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan untuk mengatasi konflik antara JNE Lamongan Tengah dan konsumen adalah dengan cara negosiasi, yang mengindikasikan adanya penyelesaian di luar sistem peradilan. Konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan jasa pengiriman JNE Central Lamongan dapat mengajukan klaim ganti rugi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengirimkan email ke support_id@jne.com atau dengan mengunjungi kantor JNE Lamongan Tengah terdekat. Pengaju klaim harus menunjukkan bukti-bukti kerugian yang terjadi, bersama dengan dokumentasi pendukung yang diperlukan, termasuk identifikasi pengirim, bukti pengiriman, dan, jika berlaku, polis asuransi. Dokumen-dokumen tersebut akan diverifikasi dengan catatan yang dimiliki oleh JNE Central Lamongan.

Individu yang menggunakan jasa JNE Central Lamongan yang merasa mengalami keluhan terkait kehilangan dan/atau kerusakan barang kiriman yang belum sampai ke tujuan dapat menempuh jalur hukum atau mengajukan klaim kepada JNE Central Lamongan. Pelanggan yang

mengalami kerugian memiliki hak untuk memilih metode penyelesaian sengketa yang diinginkan, yang dapat mencakup pilihan untuk menyelesaikan masalah secara damai melalui negosiasi langsung antara JNE Central Lamongan dan pelanggan.

Upaya hukum yang tersedia meliputi:

a. Non-litigasi

Proses ini melibatkan penyelesaian sengketa di luar sistem peradilan, yang bertujuan untuk mencapai konsensus mengenai sifat dan tingkat kompensasi, serta menerapkan langkah-langkah khusus untuk mencegah terulangnya kerugian yang dialami oleh pelanggan JNE Pusat Lamongan.

Mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan diakui dalam kerangka peraturan perundang-undangan di Indonesia. Pada awalnya, penjelasan Pasal 3 UU No. 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman menyebutkan bahwa “Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar kesepakatan bersama atau melalui arbitrase, tetap diperbolehkan.” Lebih lanjut, Pasal 1 angka 10 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mendefinisikan “Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR)” sebagai suatu mekanisme penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yang terlibat. Hal ini mencakup penyelesaian yang dilakukan di luar sistem peradilan melalui metode seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian ahli.

b. Litigasi

Ini menguraikan prosedur untuk menyelesaikan sengketa dalam konteks yudisial, yang mencakup pengajuan keluhan dan penyelesaian klaim atau kompensasi atas kerusakan yang diputuskan oleh pengadilan. Proses pengadilan, yang biasanya disebut sebagai tindakan hukum, biasanya berkaitan dengan proses pengadilan perdata. Sengketa yang muncul dan diajukan ke pengadilan akan dianalisis dan diputuskan oleh hakim. Sistem ini secara inheren menghalangi tercapainya solusi yang mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak, yang sering disebut sebagai hasil yang saling menguntungkan. Hakim dipaksa untuk memberikan keputusan yang menetapkan satu pihak sebagai pemenang dan pihak lainnya sebagai pihak yang kalah.

Di JNE Central Lamongan, penyelesaian kasus melalui sistem pengadilan belum pernah dilakukan, karena permasalahan yang berkaitan dengan keterlambatan, kehilangan, dan/atau kerusakan barang pelanggan pada umumnya diselesaikan melalui metode penyelesaian sengketa alternatif daripada melalui proses pengadilan. Berdasarkan investigasi yang dilakukan dengan Ibu Juniarty Pradifta, perwakilan Customer Service di JNE Lamongan Tengah, belum ada kasus sengketa yang melibatkan pelanggan JNE yang diselesaikan melalui jalur pengadilan. Kasus kehilangan atau kerusakan barang pelanggan umumnya ditangani melalui jalur non-litigasi, dengan kompensasi yang dialokasikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. JNE Central Lamongan menyadari adanya potensi litigasi sebagai sarana penyelesaian sengketa apabila tidak tercapai kesepakatan antara pelanggan dan JNE terkait keterlambatan pengiriman barang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab JNE Pusat Lamongan terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam pandangan penulis telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, khususnya Pasal 28 dan Pasal 31. JNE Pusat Lamongan telah memenuhi kewajibannya dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan atas keterlambatan dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan atas keterlambatan pengiriman barang. JNE Pusat Lamongan telah memenuhi kewajibannya pengiriman barang. Prosedur untuk memastikan jumlah kompensasi telah diuraikan dan dikodifikasikan dalam kerangka peraturan perusahaan. Kerangka pertanggungjawaban yang ditetapkan oleh JNE Lamongan menetapkan penggantian sebesar sepuluh kali biaya pengiriman yang dikeluarkan, atau batas maksimum Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), yang berlaku jika pengirim memilih untuk tidak mengasuransikan barang kirimannya.
2. Pengguna jasa JNE Lamongan memiliki pilihan untuk menempuh jalur hukum sebagai tanggapan atas keterlambatan dan/atau kerusakan barang. Hal ini dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan atau klaim terhadap JNE Central Lamongan melalui proses hukum non-litigasi, yang memfasilitasi penyelesaian langsung di luar sistem pengadilan, atau melalui

litigasi, yang memerlukan proses pengadilan formal. Sampai saat ini, belum ada proses hukum yang dilakukan di dalam sistem pengadilan di JNE Pusat Lamongan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. JNE Cabang Lamongan perlu meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan cara memastikan bahwa pada saat pengirim akan melakukan pengiriman paket, Sales Counter Officer memberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai peraturan dan ketentuan yang berlaku di JNE Cabang Lamongan. JNE Central Lamongan harus meningkatkan kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna mengenai prosedur dan alur penggunaan layanan. Selain itu, perlu adanya proses pengajuan klaim ganti rugi yang lebih efisien terkait dengan keterlambatan yang dialami oleh pengguna jasa JNE.
2. Konsumen diimbau untuk melakukan uji kelayakan terhadap paket yang mereka kirimkan melalui JNE Central Lamongan, karena pertanggungjawaban tidak hanya menjadi tanggung jawab JNE Central Lamongan, namun juga keterlibatan konsumen sangat berpengaruh terhadap potensi terjadinya kerusakan.
3. Kami menghimbau kepada masyarakat untuk memanfaatkan jasa pengiriman yang ditawarkan oleh JNE Central Lamongan, karena JNE Central Lamongan berkomitmen untuk memberikan solusi yang optimal dalam hal pengiriman paket yang cepat dan aman.

DAFTAR BACAAN

Buku:

- Abdul Kadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Darat, Laut, Dan Udara, Pt. Citra Aditya, Bandung 2011
- Abdul R. Saliman, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori Dan Contoh Kasus (Jakarta: Kencana, 2005)
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Ekspedisi Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016
- Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 2018
- Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Astuti, Purnamawati, Fatmawati, Dasar-Dasar Ekspor Impor, Yogyakarta: Upp. Stim Ykpn., 2013
- Az.Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Jayawidya, 2019
- Bambang Songgono, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2017)
- Celina, Hukum Perlindungan Konsumen Jakarta : Sinar Garfika 2008
- Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan, Bandung : Nuansa Aulia, 2015
- H.M.N.. Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 Hukum Ekspedisi, Djembatan, Jakarta, 2003
- Hasan, Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya, Bandung, Ghalia, 2002
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Cet.Iii; Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2014
- Lasse, Manajemen Muatan Aktivitas Rantai Pasok Di Area Pelabuhan, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2012
- M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Alfabeta, 2010 Mukti Fajar Dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normative Dan Empiris, Pustaka Pelajar, 2017

P. Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi Milenium, Pt. Prenhallinda, Jakarta, 2014 Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat 2009)

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Uir Press, Jakarta, 2013 Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan Rnd Edisi Revisi, (Bandung: Alfabeta, 2016)

Suharnoko, Hukum Perjanjian Teori Dan Analisa Kasus, (Jakarta, Kencana, 2009) Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: Pt. Rineka Cipta.2002)

Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)

V.E Zeithaml Dan M. Jo Bitner, Service Marketing : Integrating Customer Fokus Across The Firm, 2nd Edition, Mcgraw Hill Companies Inc., 2000

Zainal Asikin, Hukum Dagang, Jakarta : Raja Grafindo, 2014

Undang-Undang:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang hukum acara pidana (KUHP)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 1988 Peraturan Pemerintah Perhubungan Republik Indonesia No. PM 49 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan dan perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi

Jurnal:

Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 2, Halaman 331-442 Oktober 2018, Rahdiansyah, SH, M.H

Jurnal UIR Law Review, Vol 02 Nomor 1, Halaman 223-350 April 2018, Sri Arlina, SH, M.H

Dewa Kadek Kevin Patria, Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi Pada JNE Pusat Lamongan), Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 9 Tahun 2020, Universitas Udayana, 2020

- Gastya, Ida Bagus Ketut, I. Made Udiana, And Anak Agung Ketut Sukranatha. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barangdengan Kendaraan Bermotor Umum Pada Pt. Pahala Express Delivery Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 12 (2019)
- John W. Creswell, *Research Design Qualitative. Quantitative, And Mixed Methods Approaches*, Terj. Achmad Fawaid, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Sagita, Putu Ari, And I. Nyoman Wita. "Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 11(20192019)