

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA PENGIRIMAN BARANG KEPADA KONSUMEN (STUDI KASUS PADA J&T EXPRESS DI KAYUAGUNG)

Erisa Ardika Prasada
Likah Fauziah
Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung
e-mail: ardika.prasada@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini mendorong produsen untuk berbisnis tidak lagi hanya mengandalkan pertemuan dari tatap muka, namun juga bisa melalui berbagai macam media online seperti *whatsapp*, *instagram*, dan sebagainya. Perkembangan inilah yang mendasari terciptanya suatu usaha jasa pengiriman agar mempermudah proses transaksi yang ada, dengan cara mengantarkan pesanan atau barang dari penjual kepada pembeli. Bisnis jasa pengiriman saat ini sangat dibutuhkan dalam aktivitas konsumen sehari-hari. Permasalahan dalam artikel ini mengenai tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang J&T Express apabila terjadi kerusakan dalam pengangkutan barang. Jenis penelitian ini adalah normatif. Sifat penelitian ini bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi dokumen dan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perjanjian pengirim barang antara J&T Express dengan pengirim harus memenuhi syarat administratif dan syarat sah perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata. Maka timbulah hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut, yang bersifat mengikat yaitu hak dan kewajiban. Bentuk pertanggungjawaban terhadap barang-barang yang rusak, dengan cara mengganti kerugian kepada konsumen pemilik barang secara utuh, bagi pihak yang mengasuransikan barangnya serta membayar sepuluh kali biaya pengiriman barang yang tidak melampaui nominal Rp2.000.000,00.

Kata Kunci: Perjanjian, Tanggung Jawab, Jasa Pengiriman

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jual beli merupakan salah satu kebutuhan manusia, namun jual beli pada umumnya dilaksanakan di tempat bertemunya antara pedagang dan pembeli untuk melakukan kegiatan menawar, seperti pasar, mal, supermarket, dan pusat perbelanjaan

lainnya. Dengan pekerjaan dan padatnya aktivitas manusia di zaman modern ini untuk datang ke pusat perbelanjaan akan menyita waktu kerja dan waktu istirahatnya. Oleh karenanya manusia-manusia modern mencari jalan berbelanja yang tidak

menyita waktu dan dilakukan dimana saja tanpa meninggalkan aktivitas wajibnya sebagai pekerja¹.

Perkembangan teknologi saat ini mendorong produsen untuk berbisnis *online* tidak lagi hanya mengandalkan pertemuan dari tatap muka, namun juga bisa melalui berbagai macam media seperti telepon, *whatsapp*, *instagram*, dan sebagainya. Perkembangan inilah yang mendasari terciptanya suatu usaha jasa pengiriman agar mempermudah proses transaksi yang ada, dengan cara mengantarkan pesanan atau barang dari penjual kepada pembeli. Bisnis jasa pengiriman saat ini sangat dibutuhkan dalam aktivitas konsumen sehari-hari.

Akibatnya konsumen memilih tempat jasa pengiriman barang yang dipercaya serta memberikan kualitas jasa yang terbaik sehingga dapat memudahkan kegiatan konsumen dalam hal pendistribusian barang

dengan jarak jauh dapat tersalurkan dengan baik. Hal ini membuat persaingan bisnis jasa pengiriman barang yang semakin banyak bermunculan dan mengharuskan perusahaan mempersiapkan diri dari segi kualitas yang sebaik mungkin, agar dapat mempertahankan eksistensi dalam persaingan antar perusahaan sejenis lainnya.

Jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia antara lain, yaitu JNE, TIKI, POS, SICEPAT, ANTERAJA, J&T Express, dan lainnya. Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian pada jasa pengiriman barang J&T Express. J&T Express sudah tersebar dan mampu menjangkau ke seluruh daerah dan wilayah yang ada di Indonesia. J&T memiliki ciri khas yang tentu sudah tidak asing lagi yaitu *Drop Point*².

Drop Point merupakan tempat untuk mendistribusikan dan juga menerima paket. Tujuannya yakni sebagai penghubung penerimaan paket. Dan paket yang masuk bisa

¹Sjahputra. I, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni dalam I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1, No. 2, 2019, hlm. 240.

²Izal, *Kelebihan J&T Express (Agen dan Penggunaanya Wajib Tahu)*, <https://www.bangizaltoy.com/2021/02/jt-expres.html>, 14 Feb, 2021.

dikoleksi oleh kurir, dan langsung mengirimkannya.

Dengan adanya sistem ini, tak heran jika kemudian J&T mampu menjangkau seluruh wilayah yang ada di Indonesia. Bahkan, satu kurir di J&T bisa menjangkau seluruh Indonesia, yakni dari Sabang hingga Merauke tanpa menggunakan perantara. Sehingga J&T memiliki komitmen untuk melayani semua kostumer dengan baik³.

Komitmen J&T Express untuk melayani konsumen dengan baik terkadang memiliki kendala dengan adanya keluhan dari pelanggan atas rusaknya kemasan barang atau barang rusak saat diterima pelanggan. Kerusakan yang dikemas seperti robeknya *bubble wrap* yang berfungsi untuk melindungi suatu barang agar tidak rusak atau pecah dan selamat sampai ke tangan pembeli, atau patahnya kotak kayu pada paket yang sensitif seperti laptop yang mana fungsi kotak kayu atau *box* adalah sebagai pembungkus paket supaya

lebih aman. Mengenai barang yang rusak seperti barang yang terbuat dari kaca yang hanya dibalut dengan kardus kemasan atau kantung kemasan yang membuat pecah atau retaknya barang saat tergoncang pada saat pengiriman dengan barang lainnya atau rusaknya barang seperti barang peralatan elektronik yang mudah rusak karena tidak adanya pemberitahuan pada kemasan barang seperti *sticker Fragile* pada kemasan barang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum mengenai tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang pada J&T express di Kayuagung apabila terjadi kerusakan pada barang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini mengenai tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang pada J&T Express di Kayuagung.

³Izal, *Kelebihan J&T Express (Agen dan Penggunaanya Wajib Tahu)*, <https://www.bangizaltoy.com/2021/02/jt-expres.html>, 14 Feb, 2021.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tanggung jawab penyedia jasa pengiriman barang pada J&T express di Kayuagung.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder⁴. Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi⁵. Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertulis

dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas⁶.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengangkutan dalam kamus hukum adalah timbal balik antara pengangkut dan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk melakukan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu ke tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutan⁷.

Dalam hal pengangkutan barang, pengangkutan dapat diartikan yaitu memindahkan barang-barang produksi dan barang dagangan ke tempat konsumen dan sebaliknya bagi para produsen pengangkutan barang pengangkut barang memungkinkan mereka memperoleh bahan-bahan yang

⁴Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta :Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 13.

⁵Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta,:Kencana Prenada, 2010, hlm. 35.

⁶Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 118.

⁷Setiawan Widagdo, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka, Jakarta, 2012, hlm. 41.

mereka perlukan untuk memproduksi barang. Mengenai definisi pengangkutan secara umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak ada, yang ada hanya pengangkutan laut yang dinyatakan dalam Pasal 466 KUHD dikatakan bahwa Pengangkutan dalam artian bab ini adalah barang siapa yang baik dengan perjanjian *carter* menurut waktu atau *carter* menurut perjalanan, baik dengan perjanjian lainnya mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang yang seluruhnya barang yang seluruhnya barang atau sebagian melalui lautan⁸.

Kemudian dalam Pasal 521 KUHD menyatakan Pengangkutan dalam artian bab ini adalah barang siapa yang baik dengan *carter* menurut waktu atau *carter* menurut perjalanan baik dengan perjanjian lain mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) seluruhnya atau sebagian melalui lautan⁹. Pelaksanaan

pengangkutan ini haruslah ada persetujuan terlebih dahulu dan ada kesepakatan di antara pihak yang bersangkutan, dan tidak terlepas dengan syarat-syarat perjanjian yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Menurut Sution Usman Adji, pengangkutan adalah sebuah perjanjian timbal balik, dimana pihak pengangkutan mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari tempat tujuan tertentu, sedangkan pihak lainnya berkeharusan memberikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut¹⁰. Sebelum pengangkutan dilaksanakan pada umumnya terjadi suatu perjanjian antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim barang. Perjanjian pengangkutan pada pembahasan ini adalah perjanjian pengangkutan darat dengan menggunakan kendaraan bermotor berupa bus yang pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya. Artinya untuk sahny suatu perjanjian haruslah memenuhi syarat-syarat yang

⁸R. Subekti, dkk, *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, Cetakan 27, 2002, hlm. 134

⁹ *Ibid.*

¹⁰Sutiono Usman Adji, dkk, "*Hukum Pengangkutan Di Indonesia*", Penerbit Rineka Citra, Bandung, 1990, hlm. 6.

diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota tentang mengikatnya suatu perjanjian.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdota syarat sahnya suatu perjanjian adalah:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal.

Kemudian Pasal 1388 KUHPerdota menyatakan:

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak.
3. Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.
4. Pihak-pihak yang mengadakan perjanjian disini adalah pihak pengangkut dengan pengirim barang, jadi dapat dikatakan perjanjian pengangkutan pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya, dimana

ketentuan dasarnya seperti yang telah disebutkan di atas.

Dapat disimpulkan bahwa pengangkutan adalah perjanjian pengangkutan yang dilakukan berupa perjanjian pengangkutan dan perjanjian pengangkutan pada umumnya yang bersifat tidak tetap atau disebut dengan pelayanan berkala. Artinya dalam melaksanakan perjanjian pengangkutan tidak terus menerus tetapi hanya kadangkala, jika pengirim membutuhkan pengangkutan untuk mengirim barang.¹¹

Perjanjian yang bersifat pelayanan berkala ini terdapat pada pasal 1601 KUHPerdota yaitu pada bagian ketentuan umum yang berisi bahwa perjanjian kerja adalah suatu perjanjian dimana pihak ke-1 (satu)/buruh atau pekerja mengikat dirinya untuk di bawah perintah pihak yang lain, si majikan untuk suatu waktu tertentu melakukan pekerjaan dengan menerima upah. Sementara itu pada pasal 468 KUHD mengatur bahwa perjanjian pengangkutan mewajibkan pengangkut untuk

¹¹ Mr. R. Soekardono, *Hukum "Dagang Indonesia"* Penerbit Soeroeng, Jakarta, 1961, hlm. 10.

menjaga keselamatan barang yang diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruhnya atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat sifatnya, keadaannya atau cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap segala benda yang digunakannya dalam pengangkutan itu. Maka hal inilah yang menimbulkan istilah wanprestasi yaitu suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjian tanpa ada pihak yang dirugikan. Namun ada kalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Kata wanprestasi ini berasal dari bahasa Belanda artinya prestasi buruk. Wanprestasi itu sendiri diartikan sebagai suatu keadaan yang

dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, sehingga debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan yang memaksa¹².

Dalam *Standar Operating Procedure* (SOP) pengiriman J&T Express sendiri telah memiliki ketentuan akan pertanggungjawaban terhadap kerugian dari pengirim pasca menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express. Tanggung jawab ganti rugi dapat diberikan dengan cara jaminan yang diserahkan kepada pengguna jasa pengangkutan berupa jaminan materiil dan imateriil. Jaminan materiil meliputi ganti rugi atas benda bergerak dan benda tidak bergerak, sedangkan jaminan imateriil meliputi jaminan nonkebendaan atau ganti rugi berupa uang¹³. Bentuk pertanggungjawabannya tercantum dalam butiran ke-7 pada *Standar Operating Procedure* J&T Express di Kota Kayuagung adalah dengan cara

¹²Nindyo Pramono, *Hukum Komersil*, Pusat Penerbit UT, Jakarta, 2003, Hlm. 21.

¹³Salim HS, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Cet. Kesembilan, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.7

mengganti sepuluh kali lipat biaya pengiriman barang dan tidak melebihi biaya Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Ganti rugi ini dilakukan oleh pihak J&T Express untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan konsumen jasa pengangkutan.

Apabila J&T Express dapat membuktikan secara benar dan jelas bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan dari pihak perusahaan, melainkan akibat kelalaian dan kesalahan dari pihak pengirim barang atau karena terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) yang mengakibatkan barang muatan tersebut tidak sampai di tangan pihak penerima barang, hal inilah yang membebaskan J&T Express dari tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang. Sebagaimana yang telah diuraikan di dalam Pasal 468 ayat (2) dan (3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang bahwa "Pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau ada sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa

tidak diberikannya barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah, atau cacat dari barang tersebut, atau oleh kesalahan dari yang mengirimkannya. selanjutnya ia bertanggung jawab atas perbuatan orang yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang digunakannya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut¹⁴.

Dengan demikian jika prinsip tanggung jawab dari pihak pengangkut pengiriman barang dikaitkan dengan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, maka pihak pengangkut dianggap bertanggung jawab secara praduga (*Presumption Of Liability Principle*) atas segala kesalahan atau kerugian yang timbul dalam proses penyelenggaraan pengangkutan barang, tetapi jika perusahaan berhasil membuktikan bahwa dia tidak bersalah, maka dia dibebaskan dari tanggung jawab. Tidak bersalah disini berarti perusahaan tidak

¹⁴Agung Ngurah Bagus Baskara, dkk, *Tanggung Jawab J&T Express apabila terjadi kerusakan dalam pengangkutan barang*, Kertha Semaya, Vol. 8 No. 2 Tahun 2020, hlm. 23-25.

melakukan kesalahan atau kelalaian dan telah mengambil tindakan yang perlu untuk menghindari kerugian atau risiko yang menyebabkan kerugian itu tidak dapat dicegah atau dihindari. Jadi beban pembuktian berada pada pihak J&T Express dan bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan harus menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam pengiriman barang yang diselenggarakan oleh J&T Express¹⁵.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Ibu Fanny sebagai admin *Drop Point* PT J&T Express Kota Kayuagung, tentang garis besar hak-hak konsumen dalam jasa pengiriman barang pada J&T Express dan bagaimana tanggung jawab dari pihak J&T Express kepada konsumen, yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa pengiriman. Pada awal pengiriman barang, pihak J&T Express hanya memberikan penjelasan secara garis besarnya saja, yang isinya sesuai apa yang akan dikirim oleh konsumen yaitu kejelasan alamat yang dituju

serta alamat pengirim, nomor telepon, nama tujuan dan pengirim, barang apa yang akan dikirim. Selain itu barang-barang yang memiliki sifat sensitif atau mudah rusak maka wajib untuk dikemas dengan rapi dan aman menggunakan kardus, *bubble wrap* atau kotak kayu oleh si pengirim atau konsumen tersebut serta memberikan pemberitahuan pada kemasan barang seperti *sticker Fragile* pada kemasan barang. Namun jika terjadi suatu kecurangan oleh konsumen secara sadar bahwa barang yang akan dikirim ternyata rusak, karena sudah terbungkus rapi sehingga dari pihak pengirim barang tidak tahu jika barang tersebut ternyata sudah rusak dari awal, pihak J&T Express tidak akan bertanggung jawab atas barang rusak tersebut, dan jika isi barang tersebut mudah pecah/belah maka pihak J&T Express akan menanyakan apakah paket tersebut sudah aman atau belum dikarenakan keamanan isi paket itu ditanggung konsumennya sendiri, seperti garis besar yang ditanyakan di atas. Apabila dalam perjalanan atau dari awal barang sudah rusak maka bisa dicek dari kemasannya apakah

¹⁵ *Ibid.*

terjadi goresan atau penyok sehingga kemasan tersebut tidak layak, itu murni kesalahan dari pihak pengirim dan harus melakukan ganti rugi.

Pada J&T Express ini ada alur pengecekan resi atau *tracking*, ganti rugi barang yang bisa dilihat dari alur *trackingnya*, apabila alurnya hanya berhenti pada *scan* agen pengirim tanpa ada *scan* sampai barang ke gudang, yang akan melakukan ganti rugi adalah pihak agen pengirim dan gudang senilai harga barang tersebut. Apabila terjadi alur pengecekan resi atau *tracking* seperti di atas dan ternyata barang hilang penggantian dilakukan oleh agen pengirim dan gudang 50:50 sesuai nilai harga barang. Tetapi apabila diketahui ternyata barangnya hilangnya dikarenakan kelalaian seorang kurir/*driver*/transportasi itu sendiri maka yang melakukan penggantian ruginya adalah pihak karyawan itu sendiri. Uang pribadi karyawannya diberikan ke pihak perwakilan perusahaan lalu baru diserahkan kepada konsumen atas nama perusahaan J&T Express, sehingga pihak J&T Express bertanggung jawab

secara penuh kepada konsumennya, serta jasa pengiriman barang di J&T Express Kota Kayuagung adalah salah satu jasa pengiriman yang memiliki kurir yang ramah, disiplin dan bertanggung jawab atas semua barang atau paket yang diantar pada daerah wilayah masing-masing.

Penulis juga menanyakan adakah kasus kehilangan barang atau rusaknya barang sebelum sampai ke penerima dengan Ibu Fanny sebagai admin *Drop Point* PT J&T Express Kota Kayuagung. Hilangnya barang pada saat pekonfuliran barang sesuai alamat pegangan kurirnya masing-masing, yang mengakibatkan kelalaian dari pihak kurir contohnya barang yang telah dibawa kurir terjatuh pada saat perjalanan menuju alamat tujuan barang atau terjadinya lupa menaruh barang yang hendak dikirim ke rumah penerima, biasanya hal itu terekam di cctv atau scan resi pada pihak kurirnya masing-masing. Mengenai barang yang rusak sebelum sampai ke penerima terbilang sering terjadi, contohnya pecahnya barang berupa cangkir atau sejenis barang yang terbuat dari kaca yang terlihat dari

kemasan yang rusak saat sampai ke tempat pengonfuliran barang dan cara pembuktiannya sama seperti barang yang hilang dengan melihat rekaman cctv atau scanan resi barang namun bedanya barang yang rusak ini juga harus diganti rugi kepada pihak yang merusaknya.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

J&T Express memiliki bentuk pertanggungjawaban terhadap barang-barang yang tidak selamat atau rusak, dengan cara mengganti kerugian kepada konsumen pemilik barang secara utuh, bagi pihak yang mengasuransikan barangnya serta membayar sepuluh kali biaya pengiriman barang yang tidak melampaui nominal Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Penggantian kerugian barang dibayar penuh sesuai dengan besarnya nominal barang yang tertera/dicantumkan dalam polis asuransi atau penggantian kerugian dibayar dengan barang yang sama, dalam perjanjian pengiriman barang apabila pihak J&T Express melakukan wanprestasi, dengan ini pihak perusahaan harus mengganti segala

biaya, kerugian, dan bunga sesuai Pasal 1243 KUHP, oleh karena perusahaan melakukan kelalaian serta tidak dipenuhinya suatu kewajiban pengangkutan yang seharusnya menjaga barang kiriman agar tidak mengalami kerusakan, keterlambatan, dan kehilangan. Dalam upaya penyelesaian wanprestasi melalui jalur kompromi, namun apabila pihak yang sengaja melakukan wanprestasi dan tidak bertanggung jawab dan kabur maka pihak perusahaan akan memperoses kasus tersebut kepada pihak berwajib.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka penulis menyarankan hendaknya pihak J&T Express perlu lebih mengawasi semua karyawannya agar tidak melakukan kesalahan baik dalam hal kelalaian serta melanggar peraturan tertulis maupun tidak tertulis agar nama baik J&T Express tetap terjaga dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Untuk konsumen/pengirim hendaknya ketika ingin mengirim barangnya hendaknya menjelaskan secara detail mengenai isi paket atau barang yang hendak dikirim

dan membungkus rapi barang tersebut dengan tambahan perlindungannya agar dapat tetap terjaga sampai tujuan. Selain itu, hendaknya konsumen sebelum menyetujui dan menandatangani resi pembayaran sebaiknya membaca syarat dan ketentuan yang telah diberikan pihak J&T Express apabila belum jelas dan yakin maka pengirim harus meminta pihak J&T Express untuk menjelaskan maksud dari isi perjanjiannya tersebut untuk mengetahui isi garis besar perjanjian tersebut. Dalam hal ini juga konsumen perlu berhati-hati dan bijak dalam melakukan kegiatan pengiriman barang, dan mengetahui bahwa setiap pengiriman barang memiliki syarat dan ketentuannya masing-masing yang menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak apabila terjadinya kesalahan dan melanggar maka perbuatan tersebut dikenakan tanggung jawab ganti rugi maupun ke jalur hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2006, *Pengantar Metode*

Penelitian Hukum, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Mr. R. Soekardono, 1961, *Hukum "Dagang Indonesia"* Penerbit Soeroeng: Jakarta.

Nindyo Pramono, 2003, *Hukum Komersil*, Pusat Penerbit UT: Jakarta

Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada: Jakarta.

Salim. H.S, 2016, *Perkembangan Hukum Jaminan Di Indonesia*, Cet. Kesembilan, Rajawali Pers: Jakarta.

Setiawan Widagdo, 2012, *Kamus Hukum*, Penerbit PT. Prestasi Pustaka: Jakarta.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sutiono Usman Adji, dkk, 1990, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Citra: Bandung.

B. Jurnal

Agung Ngurah Bagus Baskara, dkk, 2020, *Tanggung Jawab J&T Express Apabila Terjadi Kerusakan dalam Pengangkutan Barang*, Kertha Semaya, Vol. 8 No. 2.

I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk, 2019, *Perlindungan Hukum terhadap*

*Konsumen dalam Jual Beli
Barang Melalui E-Commerce,
Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1,
No. 2.*

C. Internet

Izal, *Kelebihan J&T Express (Agen
dan Penggunaanya Wajib Tahu),
[https://www.bangizaltoy.com/20
21/02/jt-expres.html](https://www.bangizaltoy.com/2021/02/jt-expres.html)*

D. Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang